

Outreachend werken bij gezinnen met een (zeer) lage werkintensiteit

Leonore Declercq en Wendy Eerdeken

Arteveldehogeschool Gent

In opdracht van Coördinerend Minister voor Armoedebestrijding
Lerend netwerk projecten outreachend werken
April 2018 - maart 2020



OUTREACHEND WERKEN

bij gezinnen met (zeer) lage werkintensiteit

WIE?



WAT?



DOELGROEP

UITDAGINGEN

- Gezinnen leven met complexe problemen
- Gezinnen hanteren specifieke overlevingsmechanismen
- Gezinnen ervaren hulpverlening als ontoereikend

ACTIES

- Zet in op wie meest kwetsbaar is:
 - zet in op wie niet op de hulpverlenings-radar zit
 - herstel vertrouwen in hulpverlening
 - erken overlevingsmechanismen gezin

VERANDERING BIJ DE CLIËNT

UITDAGINGEN

- Verandering bestaat uit vele kleine stappen
- Verandering is geen lineair proces

ACTIES

- Zet in op concrete, materiële problemen en vragen
- MaaK kleine veranderingen zichtbaar voor jezelf en cliënt, bv. gezin volgt zelfstandig administratie op
- Werk aan zelfvertrouwen en eigenwaarde van cliënt

WERKEN OP ALLE LEVENSDOMEINEN

UITDAGINGEN

- Gezin heeft noden in alle levensdomeinen
- Gezin ervaart hulpverlening als ontoegankelijk
- Merendeel van gezinnen kampt met woonnood

ACTIES

- Zet in op sociale grondrechten: financieel en materieel
- Bouw een netwerk van afgestemde hulpverlening op rond het gezin
- Heb aandacht voor de kinderen in het gezin
- Werk aan het emotioneel welzijn bv. via vrijwilligerswerk
- Zet ervaringsdeskundigen in als/naast de outreacher

STAPPEN NAAR TEWERKSTELLING

UITDAGINGEN

- Voor cliënt is afstand tot arbeid te groot:
 - ontbreken van attitudes, vaardigheden, mentale weerbaarheid
 - geen passende vacatures
 - diploma niet erkend
 - aanbod voortrajecten zijn niet op maat en tempo van de doelgroep

ACTIES

- Cliënt ervaart praktische drempels:
 - geen pc om te zoeken en te kandideren
 - geen openbaar vervoer naar werkplaats
 - geen kinderopvang of niet aangepast aan werkuren
- VDAB-dienstverlening is hoogdrempelig:
 - te gedigitaliseerd, gemis aan persoonlijk contact
 - procedurele taal is onbegrijpelijk

ACTIES

- Versterk zelfvertrouwen door positieve ervaringen mogelijk te maken
- Bied tussenstappen aan:
 - stimuleer betekenisvol vrijwilligerswerk
 - ondersteun op andere levensdomeinen
 - leid toe naar Nederlandse taalles
 - gids cliënt door ingewikkelde procedures
 - maak de brug met VDAB:
 - wijs cliënt de weg
 - bemiddel met VDAB



HOE?



NETWERKEN



OMKADERING OUTREACHEND WERKEN



BEGELEIDINGS- STRATEGIEËN

UITDAGINGEN

- Gezin zet geen stappen naar hulpverlening
- Gezin dreigt het contact gemakkelijk te verbreken
- Nood aan tewerkstelling hangt samen met noden op gebied van opleiding, wonen, gezondheid, familiale relaties, ...

ACTIES

- Contact
 - zoek zelf het gezin op: aanbellen, huisbezoek, in de wijk
 - vang signalen van collega's en andere diensten op
 - kom via informele weg tot verbinding: op straat, wachtzaal, tijdens autorit
 - werk volgens presentietheorie en waar zinvol met Eigen Kracht Conferenties
 - blijf aanklampen en vasthouden
 - wees bereikbaar en beschikbaar: flexibel in agenda en communicatiemiddel
- Inhoudelijke begeleiding
 - zet op korte termijn in op sociale grondrechten
 - gebruik een rechtenverkenner
 - maak gezin bewust van rechten
 - werk op lange termijn aan emotionele en relationele verandering
 - bied verschillende hulpvormen aan: individueel, groepsaanbod
 - zet steeds in op een integrale begeleiding

HULPVERLENINGS- ATTITUDES EN -VAARDIGHEDEN

UITDAGINGEN

- Gezin is wantrouwend tegenover hulpverlening
- Gezin botst op procedures bij dienstverlening
- Samenleving kijkt veroordelend naar gezin

ACTIES

- Naar het gezin:
 - vertrek vanuit een gelijkwaardige en krachtgerichte benadering
 - wees eerlijk en transparant over wat je doet
 - werk aan een sterke verbinding: laagdrempelig, actief luisteren, aanklampen
 - wees sterk empathisch en durf tegelijk ook confronteren
 - laat toe dat cliënt iets terug doet
- Naar anderen:
 - leg verbinding tussen de cliënt en andere organisaties
 - maak brug tussen het gezin en de samenleving
 - wees pleitbezorger van het gezin
 - zorg dat je een goede basiskennis hebt: sociale grondrechten, sociale kaart
- Zet ervaringsdeskundigen in als/naast outreacher
- Bewaak je rol en positie: neem enkel over waar nodig

INFORMELE NETWERKEN

UITDAGINGEN

- Gezin leeft geïsoleerd
- Gezin heeft relaties die onder spanning staan

ACTIES

- Herstel contact tussen gezin en de familie, buurt, vrienden
- Zie het informeel netwerk als een belangrijke toeleider
- Zet het informeel netwerk in als ondersteuning

INTERNE SAMENWERKING

UITDAGINGEN

- In een OCMW zit er spanning tussen de outreacher en de algemene sociale dienst: hulpverlening versus controlerende rol
- Outreacher heeft nood aan klankbord

ACTIES

- Expliciteer mandaat, rol en positie tegenover collega's
- Expliciteer complementariteit tussen outreachend werk en andere vormen van sociaal werk
- Bespreek regelmatig gezamenlijke dossiers met collega's
- Bespreek hoe outreachend werken zijn plaats kan krijgen bij het basis sociaal werk.

EXTERNE SAMENWERKING

UITDAGINGEN

- Door complexiteit en problemen op verschillende levensdomeinen:
 - nood aan expertise van derden
 - nood aan partners op alle levensdomeinen
- Onvoldoende toegankelijke dienstverlening waardoor sterke afhankelijkheid van individuele welwillendheid

ACTIES

- Zorg dat andere diensten de outreachende werking en outreachend werker goed kennen
- Bouw een netwerk uit met welzijnssector, vrije tijd, onderwijs, justitie, ...
- Wees snel en makkelijk bereikbaar voor externen
- Stel je op als brugfiguur:
 - tussen cliënt en andere diensten
 - tussen diensten onderling
- Schakel OCMW in voor sociale bijstand

WERKOMSTANDIG- HEDEN OUTREACHER

UITDAGINGEN

- Verandering vraagt tijd en ruimte
- Begeleidingstraject heeft onvoorspelbaar verloop en uitkomst
- Meer vragen dan aanbod
- Risico op te verschillend beleid naargelang lokaal bestuur
- Drempels in hulpverlening belemmeren voortgang outreacher
- De outreacher heeft solopositie

ACTIES

- Bepaal in je organisatie de nodige werkcondities:
 - caseload, flexibiliteit in agenda en werkuren
 - neutrale plaatsen als werkplek: huisbezoeken, park, terras, wachtzaal
 - mobiliteit met fiets, auto en zonder logo van de dienst
- Ga in intervisie en supervisie als ondersteuning in je professionaliteit
- Kader het outreachend werken binnen de GBO-werking



Inhoudstafel

1 INLEIDING.....	6
1.1 Hoe het begon.....	6
1.2 Partners.....	7
1.3 Rapport	8
1.4 Geïntegreerd Breed Onthaal.....	10
2. METHODIEK MOST SIGNIFICANT CHANGE	11
2.1 Wat?.....	11
2.2 Aan de slag met de methodiek	11
2.3 Reflectie op Most Significant Change	12
2.4 Analyse van het materiaal.....	13
3 BESCHRIJVING OUTREACHEND WERKEN	14
3.1 Wie en wat?	14
3.1.1 Doelgroep.....	14
Een greep uit de ingebrachte casussen	14
De praktijk.....	14
Uitdagingen.....	16
Acties.....	16
3.1.2 Werken op alle levensdomeinen	16
Samen op pad	16
De praktijk.....	17
Uitdagingen.....	18
Acties.....	19
3.1.3 Verandering bij de cliënt.....	19
Hoe geloven in jezelf, mits de nodige ondersteuning, je leven kan veranderen!	19
De praktijk.....	20
Uitdagingen.....	21
Acties.....	21
3.1.4 Stappen naar tewerkstelling.....	22
Met vallen en opstaan	22
De praktijk.....	23
Uitdagingen.....	24

Acties.....	24
3.2 Hoe?	25
3.2.1 Begeleidingsstrategieën.....	25
Door de schoolpoortwerkers werd mijn wanhoop hoop	25
De praktijk	26
Uitdagingen.....	27
Acties.....	27
3.2.2 Hulpverleningsattitudes- en vaardigheden.....	28
Steun op de brug(figuur)!	28
De praktijk	29
Uitdagingen	31
Acties.....	31
3.3 Netwerken	31
3.3.1 Informele netwerken	31
Kracht van de buurt	31
De praktijk	32
Uitdagingen	33
Acties.....	33
3.3.2 Interne samenwerking	33
Meerwaarde voor de organisatie	33
De praktijk	34
Uitdagingen	35
Acties.....	35
3.3.3 Externe samenwerking.....	35
Slotpleidooi	35
De praktijk	36
Uitdagingen	38
Acties.....	38
3.4 Omkadering outreachend werken.....	38
Langdurige nabijheid, grote evolutie	38
De praktijk	38
Uitdagingen	40
Acties.....	41

4 SLOTBESCHOUWINGEN.....	42
4.1 De outreacher	42
4.2 De outreacher in de eigen organisatie.....	42
4.3 De outreacher in samenwerkingen.....	43
4.4 Outreachend werken, een actuele methodiek	44
Referenties.....	45
Bijlagen.....	46
Bijlage 1.....	46
Bijlage 2: backcast oefening.....	48
Colofon.....	49

1 INLEIDING

1.1 Hoe het begon

Coördinerend minister van Armoedebestrijding, mevr. Liesbeth Homans, kent eind 2017 een subsidie toe aan 15 projecten voor ‘aanklampend werken naar gezinnen in armoede met een (zeer) lage werkintensiteit’, waarbij ingezet wordt op de verhoging van de werkintensiteit binnen het gezin door een bredere ondersteuning voor het gehele gezin. Het uiteindelijke doel is om armoede structureel te bestrijden door de verbetering van de zelfredzaamheid van deze kwetsbare doelgroep waarbij op een actieve manier contact wordt gelegd met gezinnen waarvan de ouders beroepsmatig weinig tot niet actief zijn’ (projecten armoedebestrijding, 2018). De projecten lopen uiterlijk tot december 2019.

Ter ondersteuning van deze projecten wordt eind 2017 een oproep naar ‘begeleiding van de projecten outreachend werken naar gezinnen met een (zeer) lage werkintensiteit’ gelanceerd. De opdracht is het begeleiden van een lerend netwerk met de projecten ‘aanklampend werken naar gezinnen in armoede met een (zeer) lage werkintensiteit’ en dit gedurende 2 jaar. De procesbegeleiders dienen voeling te krijgen en houden met leervragen van de projectpartners. Doelstelling is het komen tot een bundeling van goede praktijken, knelpunten en oplossingen in duurzame instrumenten die een antwoord zijn op de vragen van de deelnemers.

Het lerend netwerk is actief van 1 april 2018 tot en met maart 2020. Arteveldehogeschool voorziet procesbegeleiding door 2 docenten uit de bacheloropleidingen Sociaal Werk en Pedagogie van het Jonge Kind. Het lerend netwerk komt 6 keer samen in de periode september 2018 tot eind maart 2020. De eerste 5 bijeenkomsten worden gehouden volgens de methodiek van ‘Most Significant Change’. In bijeenkomst 6 stelt Arteveldehogeschool het rapport en de factsheet voor aan de projectpartners en de Vlaamse overheid, departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin¹.

Om de verschillende praktijken goed te leren begrijpen, bezoeken de procesbegeleiders van de Arteveldehogeschool tussen bijeenkomst 1 en 2 alle 15 projecten . Deze bezoeken geven meer inzicht in de context en leervragen van de verschillende partners. Eveneens bieden de procesbegeleiders voor zeer specifieke leervragen de mogelijkheid tot individuele ondersteuning aan. De verslagen van de plaatsbezoeken zijn meegenomen in de analyse (zie resultaten).

¹ Ten gevolge van de maatregelen nav het coronavirus is de voorstelling online doorgegaan.

1.2 Partners

De 15 geselecteerde projecten zijn overwegend projecten ingediend door een OCMW (10). De 5 andere geselecteerde projecten zijn ingediend door een vzw. Tijdens de bijeenkomsten vormen deze variaties aan contexten thema van discussie. Ondanks de verschillen op organisatorisch vlak, context enz. is het gedeelde doel van de projecten om gezinnen te bereiken die veelal onder de radar van de hulpverlening blijven. De organisaties willen deze gezinnen in eerste instantie toegang geven tot hun sociale rechten en tot de hulpverlening.

De duur van de projecttijd is voor iedere organisatie verschillend.

Organisatie	Project	Provincie	Looptijd
De Sloep vzw	Go 2 Work	Oost - Vlaanderen	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
Groep Intro vzw	Reach - out naar werk	Vlaams - Brabant	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
IN-Z vzw	Kind- en ouderwerking IN-Zetje Borgloon	Limburg	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Aarschot	Het web waarin elke spin eten vindt	Vlaams - Brabant	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Beerse	Start to activate	Antwerpen	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Genk	Op Stap	Limburg	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Ieper	Schakel - In	West - Vlaanderen	1/12/2017 tot en met 28/02/ 2019
OCMW Kortrijk	Brugfiguur Werk	West - Vlaanderen	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Kuurne	tWerkt	West - Vlaanderen	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Lanaken	Stap Vooruit	Limburg	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Sint Niklaas	Net - Werk't	Oost - Vlaanderen	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Vilvoorde	Vilvoorde pakt zijn 'dode hoek' aan	Vlaams - Brabant	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
OCMW Willebroek	Eropaf!	Antwerpen	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019
Samenlevingsopbouw Mechelen	Huis aan Huis	Antwerpen	1/12/2017 tot en met 28/02/ 2019
Vrienden van het Huizeke vzw	Samen naar Werk	Brussel	1/12/2017 tot en met 30/11/ 2019

Deelname aan het lerend netwerk gebeurt vrijwillig. Alle projectpartners nemen deel tijdens de looptijd van hun project. Projecten die vroeger eindigen, blijven op hun vraag alle verdere communicatie ontvangen.

Er is een grote variatie in ervaring met outreachend werken tussen de verschillende projecten. Sommige organisaties zetten outreachend werken als methodiek reeds langer in. Bij andere organisaties is dit een nieuwe manier van werken die uitdagingen met zich mee brengt. Deze variatie in 'startpositie' brengt een sterke meerwaarde binnen in het lerend netwerk.

De projecten hebben zich verschillend georganiseerd op het outreachend werken. Sommige settings werven een nieuwe medewerker aan voor het project. In de meerderheid van de organisaties krijgt een medewerker een nieuw takenpakket. Dit stelt de medewerker, samen met zijn collega's, voor uitdagingen. Wat met verschillende rollen die één persoon binnen de werking op zich dient te nemen? Dit is iets wat vooral bij OCMW's het geval blijkt te zijn.

De professionals die op het project zijn ingezet, hebben allen reeds werkervaring met de doelgroep. Daarbij heeft niet iedereen ervaring met de methodiek outreachend werken. In een aantal projecten is de outreacher een sociaal werker. Andere organisaties kiezen ervoor om een ervaringsdeskundige in te zetten waarbij 'back-office' een sociaal werker ondersteunt. Dit brengt discussies te weeg over de voor- en nadelen, de meerwaarde van beiden. De functie van outreacher krijgt een andere benaming naargelang het project. Zo worden outreachend werkers benoemd als outreacher, brugfiguur, schoolpoortwerker, ervaringsdeskundige, gezinsondersteuner. Dit geeft telkens andere accenten en variaties in invulling van het project. Voor het leesgemak kiezen wij ervoor om systematisch te schrijven over 'outreachers'. Enkel in de verhalen die door de deelnemers zijn geschreven, behouden wij de functie zoals door de auteur benoemd.

Aan het einde van de projecttijd besluiten 8 organisaties om outreachend werken aan te houden en te verduurzamen binnen de huidige werking of minstens een aantal werkingsprincipes te behouden.

Een medewerker van de administratie van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin woont het lerend netwerk bij. De medewerker licht tijdens de eerste bijeenkomst de bedoeling en zijn rol toe en de deelnemers expliciteren wederzijdse verwachtingen. Gaandeweg ervaart iedereen de aanwezigheid als steunend en dé kans om signalen bij het beleid te brengen.

2 docenten/onderzoekers van de Arteveldehogeschool begeleiden het lerend netwerk. Zij nemen de rol aan van procesbegeleider en 'kritische vriend'. Zij analyseren het materiaal en verwerken dit in dit rapport.

1.3 Rapport

Met dit rapport willen wij organisaties en medewerkers inspiratie en tips aanbieden om zelf stappen te zetten in het begeleiden van gezinnen vanuit een outreachende methodiek. Tijdens het lerend netwerk onderzoeken de deelnemers, op basis van eigen ingebrachte verhalen en uitwisseling, hoe en

wat er nodig is om verandering bij de gezinnen te bekomen. Personen tot arbeid brengen is daarbij niet het enige en vaak ook niet het eerste doel. Het gaat hierbij niet zelden om kleine maar noodzakelijke veranderingen als tussenstap.

Dit rapport vloeit voort uit de analyse van de verhalen en de uitwisseling.

In hoofdstuk 2 beschrijven wij de methodiek MSC die wij doorheen het lerend netwerk hebben gebruikt. Wij leggen uit hoe wij tot de analyse en het resultaat gekomen zijn.

In hoofdstuk 3 beschrijven wij de resultaten van onze analyse. Wij illustreren dit met verhalen en quotes van de deelnemers. Wij kiezen ervoor om deze verhalen weer te geven zoals de deelnemers ze geschreven hebben. De resultaten, geformuleerde uitdagingen en te ondernemen acties zijn eveneens gebaseerd op hun inbreng en interpretaties. Het rapport is geen wetenschappelijke toetsing, maar een zo getrouw mogelijke weergave van de ervaringen en het perspectief van de groepsleden. Wij blijven hierbij in onze rol als procesbegeleiders van het lerend netwerk. Door de bijeenkomsten heen wordt het duidelijk hoe en tot wat de verwerking van het materiaal moet leiden. Vanuit de groep is de verwachting om een rapport te hebben dat aantoont hoe hun manier van outreachend werken verandering realiseert. Wij kiezen er dan ook voor om met het rapport zeer dicht bij de input van de deelnemers te blijven. Wij brengen vooral ordening aan en distilleren de uitdagingen en acties.

Alle onderdelen van hoofdstuk 3 zijn analoog opgebouwd. Elk deeltje start met een verhaal geschreven door één van de deelnemers. Wij vragen telkens aan de auteur 'Wat zou een goede titel zijn voor jouw outreachend verhaal?' De titels zijn dan ook deze die de auteur aan zijn verhaal geeft. Na het verhaal beschrijven wij de resultaten uit onze analyse. Wij illustreren dit zoveel mogelijk met quotes en fragmenten van de deelnemers en hun verhalen. De verhalen, quotes en fragmenten zijn gekadreerd. Voor elk onderdeel van hoofdstuk 3 hebben wij op het einde uitdagingen en acties geformuleerd. Deze zijn geadresseerd aan de outreacher. Tegelijk kunnen leidinggevend en besturen deze ook lezen als aanbevelingen om het outreachend werken vorm te geven en te ondersteunen. En andere diensten en organisaties vinden er elementen in om hun eigen werking meer af te stemmen op deze kwetsbare doelgroep en op de samenwerking met outreachers.

Naast het rapport hebben wij ook een factsheet ontwikkeld met de uitdagingen en acties. Een factsheet is steeds een bondig overzicht en geeft dus niet alle nuances en details weer. Hiervoor is dan weer het uitgebreide rapport nodig. Het geeft wel een overzicht van deze elementen waar de gezinnen en de outreacher op botsen (uitdagingen) en wat de outreacher nodig heeft om verandering te bekomen: bij zichzelf, de cliënt, de relatie met de cliënt, samenwerkingsverbanden en de eigen organisatie (acties).

Tenslotte schrijven wij in hoofdstuk 4 een aantal slotbeschouwingen. Dit zijn onze reflecties naar aanleiding van de input en onze ervaring bij het begeleidingsproces van het lerend netwerk.

Wij geven een korte toelichting bij de keuze van terminologie. Gezinnen met een lage werkintensiteit omschrijven wij soms als 'gezinnen', maar eveneens als 'cliënt' of 'hij'. Elke organisatie gebruikt zijn eigen benaming. In de verhalen hebben wij de verschillende keuzes in terminologie gerespecteerd. De verhalen zijn geanonimiseerd, zowel wat betreft organisatie als personen in de casus. Wanneer er 'hij'

staat, is dit een algemene aanduiding voor hij/zij/X. De verhalen van de outreachers en quotes uit de verhalen staan in een kader.

1.4 Geïntegreerd Breed Onthaal

Hoewel de deelnemers aan het lerend netwerk het Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) slechts occasioneel vernoemen, willen wij deze manier van outreachend werken er toch aan linken. In de beweging van het GBO dat Vlaanderen vandaag kent, krijgt het outreachend werken als één van de werkingsprincipes een grote rol toegemeten (Moykens, 2018). Het is een essentiële methodiek om kwetsbare groepen op een proactieve manier te bereiken en zo aan hun rechten te doen komen. Boost, Elloumani, Hermans en Raeymaeckers (2018) beschrijven en evalueren het GBO bij 11 pilootprojecten en gaan ook in op het outreachend werken. Zij stellen dat ‘een lokale GBO-praktijk dient in te zetten op de vier werkzame principes: proactief rechten verkennen en realiseren, outreachend werken, generalistisch werken en positieve hulpverleningsrelatie’. Wil GBO effectief ook de meest kwetsbaren aan zijn rechten doen komen, dan zal outreachend werken moeten worden ingezet als aparte praktijk of als deel van de basiswerking. Dit rapport is voor alle GBO-werkingen dan ook een zeer relevant document. Het biedt iedereen actief in GBO zowel op praktijk- als beleidsniveau een rijk aanbod aan concrete voorbeelden en tips om outreachend aan de slag te gaan.

2. METHODIEK MOST SIGNIFICANT CHANGE

2.1 Wat?

In dit onderzoeksproject werken wij volgens de methodiek 'Most Significant Change' (Davis & Dart, 2005). Een letterlijke vertaling brengt ons bij 'Meest Betekenisvolle Verandering'. Deze methodiek is een storytelling aanpak die verandering tracht te monitoren en impact probeert te meten. De basis zijn de verhalen van projectmedewerkers waarin ze aantonen wat voor hen de belangrijkste verandering is binnen het project in een bepaalde periode.

De Most Significant Change methodiek (MSC) bestaat uit 2 fasen.

1. Verzamelen van most significant change stories bij de projectmedewerkers die met de gezinnen werken.
2. Diepgaand bespreken van de verzamelde verhalen van de groep projectpartners, waarbij zij één verhaal selecteren als zijnde het meest betekenisvolle verhaal van dat ogenblik.

Het doel van de methodiek is sterker inzicht en kennis op te bouwen over wat de outreacher zelf als meest betekenisvolle verandering ervaart in zijn werk met gezinnen met een (zeer) lage werkintensiteit. Deze methodiek komt tegemoet aan de verzuchting van de projectmedewerkers om de resultaten van hun werk op kwalitatieve wijze zichtbaar te maken. Daarnaast laat deze methodiek toe dat de groepsleden - via gezamenlijke discussie en reflectie op de verhalen - uit diverse praktijken leren.

2.2 Aan de slag met de methodiek

Fase 1: selectie van verhalen

Voor bijeenkomst 1 vroegen we aan iedere deelnemer om vooraf een verhaal neer te schrijven met de focus op verandering en de vraag naar 'wat nu precies het verschil heeft gemaakt'. De vraag luidt: "Kan je een ervaring met ons delen die laat zien dat outreachend werken echt een verschil heeft gemaakt? Waar maken jij en jouw organisatie een verschil voor gezinnen?"

Hiertoe voorzagen we een sjabloon (bijlage 1) met een aantal onderdelen.

1. Het verhaal beschrijft een significante verandering ten gevolge van het project.
2. Een aspect in het verhaal leent zich ertoe om te delen met anderen in het kader van leren.
3. Het verhaal is eerlijk en beschrijft de moeilijkheden.

Op basis van de selectiecriteria kiezen de outreachers per organisatie een verhaal. In het begin van het project motiveren we de deelnemers om via een intern proces uit verschillende verhalen 1 verhaal te kiezen. Zo stellen we voor dat verschillende outreachers binnen één organisatie elk 1 verhaal uitschrijven vanuit bovenstaande selectiecriteria en verdiepende vragen. Daarna kunnen ze elkaars

verhaal lezen en samen het meest significante verhaal waarin het outreachend werken echt het verschil maakt, selecteren. Doel is om een interne discussie en uitwisseling rond de specifieke kenmerken te introduceren. De gegenereerde argumentatie kan op deze manier een meerwaarde zijn voor de discussies tijdens het lerend netwerk. Het is de deelnemers evenwel niet gelukt om dit intern proces in te richten. Redenen hiervoor zijn de hoge werkdruk bij de outreachers en collega's of als enige outreacher binnen de organisatie werken en daardoor minder klankbord hebben. De deelnemers selecteren dus zelf het verhaal dat zij meebrengen naar het netwerk.

De outreacher kiest of hij al dan niet zijn naam vermeldt in het sjabloon. Op deze manier verkleinen wij de drempel om een verhaal in te leveren en garanderen wij anonimiteit van de gezinnen.

De deelnemers sturen op voorhand hun verhaal door naar de procesbegeleiders die deze op de gedeelde Onedrive plaatsen.

Fase 2: diepgaand bespreken van de verzamelde verhalen tijdens het lerend netwerk

Bij iedere bijeenkomst delen wij de outreachers in groepjes van 5 à 7 deelnemers in. Onder leiding van een procesbegeleider brengt iedere auteur zijn verhaal. Kenmerkende elementen uit de casus worden genoteerd en besproken. Later, tijdens de analysefase, clusteren we deze elementen in grotere thema's.

De methodiek vereist dat de groep uiteindelijk één verhaal kiest waarvan zij vindt dat die de meest betekenisvolle verandering in zich draagt. Dit leidt steeds tot discussie binnen de groep. De redenen en motivatie waarom het gekozen verhaal significant is voor outreachend werken, beschouwen de procesbegeleiders als belangrijke output. Deze argumentaties zorgen voor het 'leren van elkaar' binnen het lerend netwerk.

De begeleiders maken telkens verslag van deze discussie en delen het verslag met de projectpartners via Onedrive.

2.3 Reflectie op Most Significant Change

Tijdens de eerste 3 bijeenkomsten werkt de opzet zoals hierboven beschreven effectief. Er ontstaat discussie en reflectie. De procesbegeleiders ervaren evenwel dat de opbouw rond de verhalen zijn grenzen kent. De werkwijze verrast op bijeenkomst 3 wat betreft output toch minder. Gelijkaardige thema's komen terug en het 'vernieuwende' aan de methodiek blijkt niet bevredigend genoeg om telkens opnieuw te gebruiken. Voor bijeenkomst 4 formuleren we de vraag naar een verhaal op een andere manier. De deelnemers bereiden zich voor door een verhaal neer te schrijven waar voor hen een leervraag in zit. Zij sturen dit verhaal en de leervraag vooraf door. Bijeenkomst 4 krijgt op deze manier een nieuwe impuls. In bijeenkomst 5 bespreken we met de projectpartners de verduurzaming van de projecten binnen de verschillende organisaties. Hiervoor passen wij een backcast oefening toe met de deelnemers (bijlage 2).

Als procesbegeleiders valt het ons op dat het voor de deelnemers best moeilijk is om scherp te krijgen wat er telkens het meest betekenisvolle is en wat zij juist zo specifiek in het outreachend werken inzetten om dit te bereiken. De procesbegeleiders stellen zich op als kritische vriend om vanuit algemene beschrijvingen te komen tot concrete elementen. Zo is bijvoorbeeld het 'bereikbaar zijn' geherformuleerd tot het belang van een werk-gsm en het gebruik van Whatsapp. Dit geeft een rijke en meer concrete input aan dit document.

2.4 Analyse van het materiaal

Vanuit de begeleiding analyseren wij gaandeweg het verzamelde materiaal. Wij verwerken 25 verhalen, verslagen van 15 plaatsbezoeken en verslagen van 5 bijeenkomsten van het lerend netwerk. Een eerste lezing brengt ons tot 10 categorieën die de kenmerken van outreachend werken beschrijven. In een volgende stap ordenen wij alle inhoud onder 1 van deze categorieën. Wij schrijven alle categorieën uit. De 10 categorieën staan niet los van elkaar. Er zit overlapping in. En soms vloeit het één uit het ander. Daarom zoeken wij hoe de categorieën zich tegenover elkaar verhouden. Hierdoor kunnen wij een samenhangend beeld weergeven van outreachend werken.

- Het gaat over wie en wat: wie is de doelgroep en wat is de verandering?
- Hoe komt de outreacher tot deze verandering: welke strategieën, attitudes en vaardigheden zet hij in?
- Outreachend werken staat niet op zichzelf. De outreacher heeft anderen nodig. Hij zet informele netwerken in, werkt intern samen en werkt samen met externe diensten en organisaties.
- Ten slotte, om outreachend te kunnen werken moet er de nodige omkadering zijn: hulpmiddelen, beleidsmatige ondersteuning.

De uitwerking en beschrijving van deze delen vind je terug in hoofdstuk 3, het hoofddeel van het rapport.

3 BESCHRIJVING OUTREACHEND WERKEN

3.1 Wie en wat?

3.1.1 Doelgroep

Een greep uit de ingebrachte casussen

Cindy is een 29-jarige vrouw, die op het moment van aanmelding hoogzwanger is. Cindy woont sedert december 2016 in de stad en het budgetbeheer werd overgenomen van het OCMW. Zij heeft een collectieve schuldenregeling. Zij heeft een zware verslavingsproblematiek van hard en softdrugs.

Theo heeft geen vaste verblijfplaats en geen inschrijving in een bevolkingsregister. Sinds het overlijden van zijn echtgenote in 2015 is hij op de dool en is het snel bergaf gegaan. Hij is zwaar beginnen te drinken, de echtelijke woonst is verkocht en zijn leven is een puinhoop.

Samira is een alleenstaande vrouw die verwickeld is in een vechtscheiding. Ze heeft weinig tot geen sociale contacten. Met haar kinderen heeft ze geen contact. De kinderen wonen bij haar ex. Door haar scheiding heeft ze een schuldenberg opgebouwd.

Een alleenstaande moeder met 2 kinderen kwam in 2016 aankloppen in haar zoektocht naar een nieuwe job. Ze werkte voordien voor een werkgever binnen de textielsector onder een (schijn)zelfstandig statuut. Ze had een hoop schulden opgebouwd om haar sociale bijdragen te kunnen betalen.

Ze spreekt mij aan samen met een andere bewoonster die haar kan helpen om te vertalen, haar Nederlands is zwak. Ze doen mij samen haar verhaal. Over haar ex-man die gewelddadig is, over de kinderen die lijden onder de agressie die de vader zowel fysiek als mentaal over de moeder heen gooit.

Dit is een man die op enkele jaren van de pensioenleeftijd is en die een verleden heeft van moeilijke tewerkstellingen. Op dit moment geniet meneer van werkloosheidsuitkering. Er zijn diverse factoren die meespelen in de situatie waardoor betrokkene niet makkelijk aan werk geraakt. Dit gaat om klachten aan de rug, leeftijd en niet de nodige bekrachtiging om aan de slag te gaan.

De praktijk

De gezinnen waarmee de outreachers in aanraking komen, kennen een grote diversiteit in gezinssamenstelling. Dit gaat van alleenstaande moeders/vaders tot nieuw samengestelde gezinnen.

De maatschappelijke situatie van de cliënten is uiterst divers. Outreachers werken met vluchtelingen, personen met een beperking, psychiatrische problematiek, cliënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn, langdurig werklozen, ...

Daarnaast gaat het vaak ook over relationele problemen (chtscheiding, geweld, plaatsing kinderen), (generatie)armoede en materiële problemen (financieel, wonen).

De personen waar de outreacher mee aan de slag gaat, hebben vaak een zware rugzak. Doorheen hun leven hebben zij strategieën ontwikkeld die hen helpen functioneren in hun omgeving. Maar deze strategieën komen op andere plaatsen in tijd en ruimte niet langer van pas. Armoede en stress geven weinig ruimte om deze strategieën te veranderen.

Wij begeleiden een 20-jarige vrouw, hoger onderwijs. Omwille van liegen over inkomsten schrapt het OCMW het leefloon. De vrouw wil een andere sociaal werker. Uiteindelijk heeft het diensthoofd hierover een gesprek met de vrouw. Het ging over 'wie wil jij zijn?'. De vrouw heeft uitgelegd dat zij als kind in armoede opgroeide. Zij heeft leren liegen om niet te moeten vertellen dat zij arm waren. Liegen zit ingesleten. Belangrijk dus om 'waarom' te vragen. Nu zal dit nog gebeuren. Maar het is benoemd, we kunnen er op teruggekomen.

Sommige gezinnen krijgen met zware emotionele en relationele stress te maken, wat al hun aandacht en energie vraagt. Vaak wegen eigen problematieken door op de mogelijkheid tot tewerkstelling.

Tijdens het huisbezoek was het duidelijk dat betrokkene een groot drankprobleem had en zichzelf niet meer verzorgde. Bijkomend werd er tijdens het gesprek met de familie heel wat duidelijk. Op deze manier ben ik te weten gekomen dat betrokkene een mentale achterstand heeft en heel zijn leven hulp heeft gekregen van familie. Betrokkene betaalde zijn vaste kosten niet meer en dronk alles op. De zussen van betrokkene betaalden achter de rug van de familie de achterstallige huur en dergelijke zodat er geen verdere problemen zouden komen.

Wat deze vele achtergronden en situaties wél gemeenschappelijk hebben is dat bij alle begeleidingen reguliere hulpverlening tot dan toe ontoereikend blijkt. Of het betreft gezinnen die onder de radar van die hulpverlening bleven.

Vanuit hun voorgeschiedenis is het voor sommigen moeilijk om vertrouwen te hebben in de hulpverlening. Zij vertonen weerstand vanuit een angst, wantrouwen of ongeloof dat er sowieso iets te veranderen is.

Tijdens het eerste gesprek stoot de gezinsondersteuner onmiddellijk op heel veel weerstand. Mama geeft aan geen hulp nodig te hebben en het allemaal wel alleen te kunnen. Ze geeft aan dat niemand te vertrouwen is en dat ze het beter allemaal alleen doet.

De outreachers benadrukken dat de cliënt in de eerste plaats een mens is met gevoelens, verlangens, krachten en talenten. Tegelijk heeft de cliënt daar zelf vaak geen zicht meer op. 'Wie ben ik', een eigen identiteit krijgen, is nodig om te komen tot 'wat wil ik'.

Uitdagingen

- Gezinnen leven met complexe problemen
- Gezinnen hanteren specifieke overlevingsmechanismen
- Gezinnen ervaren hulpverlening als ontoereikend

Acties

- ✓ Zet in op wie meest kwetsbaar is
- ✓ Zet in op wie niet op de hulpverleningsradar zit
 - herstel vertrouwen in hulpverlening
 - erken overlevingsmechanismen gezin

3.1.2 Werken op alle levensdomeinen

Samen op pad

Elif is een alleenstaande vrouw, Belgische nationaliteit, Turkse afkomst met drie kinderen van 10, 5 en 2 jaar. Zij is intussen wettelijk gescheiden van haar ex-man, nadat hij haar liet zitten voor een andere vrouw. Elif is nu ongeveer 13 jaar in België. Zij is naar België gekomen om te trouwen met deze man, heel haar familie woont nog in Turkije. Is nu erg eenzaam in België. Zou graag terug naar Turkije gaan, maar doet dit niet voor haar kinderen. Zij zijn hier alledrie aan het opgroeien. De vrouw krijgt gelukkig wel nog wat ondersteuning door haar ex-schoonfamilie. Daarbuiten heeft zij weinig netwerk, contact met enkele buurvrouwen.

Elif spreekt beperkt Nederlands. Zij volgt momenteel Nederlandse lessen. Wij bekijken de mogelijkheden naar tewerkstelling. Zij zou dit zelf erg graag willen, gezien zij met haar ex-man een huis in eigendom heeft. Zij wenst de woning over te kopen, wil niet verhuizen naar een andere buurt. Zij ontvangt leefloon sedert juli 2017.

We voerden bij Elif een mini-rechtenonderzoek uit en hieruit bleek dat ze toch wel veel moeilijkheden ondervond om de nodige stappen te zetten naar diensten. Bijgevolg werd er een intensieve gezinsondersteuning gestart om mevrouw te ondersteunen en te versterken en dit in samenwerking met haar huidige maatschappelijk werkster die haar leefloon-dossier opvolgde.

Door samen met mevrouw op pad te gaan, merkten we dat we mevrouw weerbaarder maakten en zij meer zelfvertrouwen kreeg. Wat er onder andere verwezenlijkt werd: inschrijving voor speelpleinwerking voor de 2 oudste meisjes; inschrijven bij Rap op Stap voor vakantie-en vrijetijdswensen; verzekeraar terug in orde gebracht bij mutualiteit, aangifte belastingen van 2016 en 2017 in orde gebracht; ondersteuning tijdens afspraken bij pro deo advocaat; aanvraag cultuurfonds.

Het is zeer opmerkelijk dat tijdelijk intensief inzetten op korte termijn heel wat teweeg kan brengen. We merken op dat bepaalde cliënten net dat tikkeltje meer nodig hebben om bepaalde zaken geregeld te krijgen en er alleen niet in slagen.

De praktijk

De projecten verwoorden elk op hun manier het doel van het project. Allemaal willen zij de meest kwetsbaren, de moeilijkst bereikbaren, toch bereiken en begeleiden.

Het project is geschreven vanuit de vaststelling dat er veel intakes gebeuren, maar dat structureel mensen niet naar een tweede gesprek komen. Die personen willen wij via het outreachend project bereiken.

Het outreachend project heeft als doelstelling dat mensen terugkomen naar het OCMW en deze hen verder helpt.

Doel van het outreachend project: vormingen + individuele contacten met gezinnen om toe te leiden naar werk.

In het algemeen gaat het dus over het ondersteunen en versterken van gezinnen over diverse levensdomeinen heen. Met als uiteindelijke doel de ondersteuning (op termijn) overbodig te maken ...

Het doel van ons project is om de schoolloopbaan van de kinderen zo gunstig mogelijk te laten verlopen en vandaaruit de kansarmoedecirkel te doorbreken.

Het einddoel van het project is om de onbereikbare mensen te bereiken.

Op casusniveau zijn de doelen heel divers. De gezinnen in de projecten hebben soms al heel wat hulpverlening achter de rug, vaak met veel frustratie en opgebouwd wantrouwen. Andere gezinnen staan net heel ver van de hulpverlening. Zij zijn onzichtbaar en de outreacher bereikt hen enkel door zelf initiatief te nemen tot contact. Voor deze gezinnen en personen is de uitbouw van een netwerk van hulpverlening een eerste doel. Het is de cliënt die hierbij de doelen en het tempo van de begeleiding mee bepaalt.

De problematieken spelen zich af in een veelheid aan levensdomeinen, maar ook in een veelheid aan regels en procedures die al te ingewikkeld zijn en vaak gedigitaliseerd. Inschakelen van andere organisaties of diensten is vaak nodig. Voor het eerst de stap zetten naar een onbekende dienst vormt echter voor sommige cliënten een grote drempel. Een outreacher die even meegaat vanuit een opgebouwd vertrouwen, kan dan veel betekenen en het verschil maken. Mensen leren zo stappen te zetten, zodat zij dit na verloop van tijd zelfstandig kunnen en de outreacher minder nodig hebben.

Een aanzienlijk deel van de gezinnen uit de projecten heeft geen degelijk inkomen tot zelfs geen inkomen. In alle casussen brengt de outreacher eerst de randvoorwaarden tot een inkomen in orde.

Hij gaat actief en creatief op zoek naar manieren om dit te realiseren. Dit gaat van administratieve drempels en wachttijden helpen overbruggen tot de inschakeling van voedselbedeling.

Een beperkt inkomen weegt vaak op de woonsituatie. Huurprijzen zijn hoog en nemen een grote hap uit het gezinsbudget. De outreacher helpt bij de inschrijving in het sociaal verhuurkantoor, hoewel dit op korte termijn, door de lange wachttijden, geen oplossing biedt.

Ze zette zich opnieuw in voor huurwoningen maar ook voor koopwoningen. Ze begreep wat haar aandeel betekent in dit traject en dat verantwoordelijkheid nemen belangrijk is. We blijven ons samen inzetten om een gepaste woning te vinden voor het gezin. Eénmaal dit zou lukken zal er bij de moeder meer rust zijn en zal er meer plaats zijn om het traject naar werk van start te laten gaan.

Daarnaast zijn er de thema's die gelinkt zijn aan de kinderen. Er zijn de voorbeelden van aanvraag kraamhulp, verwijzen naar CKG², contact met Kind en Gezin, etc. Voor kinderen betekent vrijetijdsbesteding even weg uit de zorgen en geeft het een kans tot sociale contacten met leeftijdsgenoten. Ouders leren de Uitpas en andere laagdrempelige en goedkope vakantiemogelijkheden kennen.

Om mama te ontlasten, zijn we samen op zoek gegaan naar kinderopvang voor het jongste kindje. Enerzijds zodat mama werk zou kunnen zoeken of Nederlandse lessen volgen. Intussen is er kinderopvang, ze probeert haar twee dagen in de week te brengen, maar het loopt erg moeizaam. Het kindje huult vanaf het moment dat ze binnenkort, totdat ze buitengaat. Ook de onthaalmoeder weet niet hoe het verder moet. Mama denkt erover na om de opvang stoppen.

Naast financiële en materiële zaken is de aanpak van het emotionele welzijn evenzeer nodig om uiteindelijk een plek in de samenleving te vinden. Voor sommige cliënten blijkt vrijwilligerswerk een manier om zelfvertrouwen te krijgen en voldoening te vinden in wat zij doen. Vrijwilligerswerk en het soort vrijwilligerswerk sluit dan aan bij iemands specifieke nood en wens: zich nuttig willen maken, iets betekenen voor de ander, ... Het kan voor sommigen een zinvolle tussenstap naar werk zijn.

Anderstaligen krijgen toeliding naar Nederlandse lessen. Hierbij botst de persoon echter op het feit dat de toelating om de lessen te mogen volgen, lang op zich laat wachten.

Er zijn projecten waarbij cliënten na verloop van tijd kunnen meewerken als getuige of ervaringsdeskundige. Zij ervaren dit als extra empowerend.

Uitdagingen

- Gezin heeft noden in alle levensdomeinen
- Gezin ervaart hulpverlening als ontoegankelijk
- Merendeel van gezinnen kampt met woonnood

² Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning

Acties

- ✓ Zet in op sociale grondrechten: financieel en materieel
- ✓ Bouw een netwerk van afgestemde hulpverlening op rond het gezin
- ✓ Heb aandacht voor de kinderen in het gezin
- ✓ Werk aan het emotioneel welzijn bv. via vrijwilligerswerk
- ✓ Zet ervaringsdeskundigen in als/naast de outreacher

3.1.3 Verandering bij de cliënt

Hoe geloven in jezelf, mits de nodige ondersteuning, je leven kan veranderen!

Een dame van pensioengerechtigde leeftijd die al meer dan 17 jaar bij haar ouders inwoont, wordt na het overlijden van moeder en vader door haar broers en zussen uit het huis gezet. De relatie tussen broers en zussen is heel kil. Omdat mevrouw in het verleden al heel wat ellende te verwerken heeft gekregen waardoor haar rugzak uitpuilt met allerhande problematieken, weet ze niet meer van welk hout pijlen maken en heeft daarom in eerste instantie verhaal gehaald bij de burgemeester. Deze heeft haar geadviseerd om mij als outreachend brugfiguur te contacteren. Dit heeft mevrouw, na lang aarzelen, dan toch gedaan.

Belangrijk voor mij was om eerst het vertrouwen te winnen bij deze mevrouw. Het heeft enkele gesprekken geduurd alvorens mevrouw haar echte gevoelens en hulpvraag over de lippen kreeg, vooral uit schaamte (vanuit haar verleden) en anderzijds een stukje uit onwetendheid van wat haar rechten zijn.

Haar hulpvraag was zeer duidelijk geformuleerd namelijk een nieuwe woonst vinden met een zeer minimaal budget. Geen evidentie! Deze hulpvraag heb ik intern, na goedkeuring van mevrouw, vanuit de functie van de brugfigurenwerking voorgelegd aan de sociale dienst omdat naar mijn aanvoelen dit een casus was waar zij mevrouw mee verder konden helpen.

Naast het feit dat zij met een klein inkomen moet rondkomen (hier gaf mevrouw aan nooit echt geleerd te hebben hoe met geld om te gaan), heeft ze een groot deel van haar leven samengewoond met haar ouders waar zij steeds de zorgen van op haar genomen heeft. Deze zorg om haar ouders is nu volledig weggefallen. Ze heeft tijd te veel.

De eerste stap die ik samen met mevrouw genomen heb is een inschrijving bij het sociaal verhuurkantoor. Blijkbaar had mevrouw zich in het verleden al op de lijst laten zetten waardoor het zo beklonken was. Ondertussen ben ik samen met mevrouw op zoek gegaan naar woningen op de particuliere verhuurmarkt, wat absoluut geen succes was, mede door het geringe inkomen, leeftijd en status (alleenstaand).

Na een aantal maanden heeft mevrouw een aangetekend schrijven ontvangen met de verlossende boodschap dat er voor haar een appartementje vrijkwam via het sociaal verhuurkantoor. Mevrouw heeft deze kans met twee handen gegrepen waardoor ze binnenkort officieel verhuist naar een eigen stekje met hulp van haar dochter en schoonzoon.

Voor het budgettaire is deze dame ingeschreven bij basiseducatie om een cursus 'slim beheer' te gaan volgen. Ze kijkt er naar eigen zeggen nu al naar uit.

Eens deze dame volledig op haar plek zit, gaan we samen bekijken welk aanbod er zich voordoet richting hobby of vrijwilligerswerk zodat ze haar tijd goed en aangenaam leert spenderen.

Ik heb mevrouw leren kennen als een hoopje ellende, als ik me zo mag uitdrukken. Door het vertrouwen dat van beide kanten kwam, door ondersteuning op maat aan te bieden en haar te (ver)sterken in haar eigen krachten heb ik haar zien ontplooiën tot een gelukkige dame.

De praktijk

Soms geven cliënten duidelijk aan wat voor hen de verandering geweest is door het outreachend werken. Toch is het vaak aan de outreacher om dit af te leiden uit wat de cliënt nu anders doet. Zo is een belangrijke evolutie wanneer de cliënt hulp vraagt en op die manier zelf voorkomt dat hij opnieuw te diep wegzakt. Kunnen aangeven wat men nodig heeft, maakt dan een groot verschil met voorheen.

Voor mij is het betekenisvol wanneer ouders advies aannemen en hulp toelaten.

We hebben als dienst al veel geïnvesteerd om mama te ondersteunen op allerlei vlakken. Net wanneer ik het gevoel heb dat we op de goede weg zijn, deelt mama mee dat ze opnieuw in verwachting is. Opnieuw een grote uitdaging waar we voor staan!

Een deel van de doelgroep slaagt erin om stappen te zetten richting tewerkstelling en ervaart dit als een belangrijke verandering. Het is de stap om hun leven weer op het spoor te krijgen. Dit kan meteen een vorm van effectieve tewerkstelling zijn. Vaak gaat het over kleinere stappen die nodig zijn om dichterbij tewerkstellingskansen te komen. Cliënten ervaren vrijwilligerswerk of een opleiding als een zinvolle en betekenisvolle verandering.

Vanuit de activiteiten bleek dat betrokkene heel wat talenten en capaciteiten heeft die hij kan benutten op de werkvloer. Hij zette stappen naar een opleiding, maar kreeg uiteindelijk de kans om een artikel 60/TWE³ op te starten. Deze vatte hij met succes aan, hij leerde zijn huidige vriendin kennen en werd opnieuw trotse papa.

Herhaaldelijk komt de versterking van het zelfvertrouwen en het zelfwaardegevoel aan bod als belangrijke verandering. Dit zelfvertrouwen is nodig om zelf stappen te kunnen zetten naar organisaties. Hierbij is het vaak nodig om een lang proces te gaan, zeker bij mensen uit generatiearmoede.

Veel hulpverlening werkt op te korte termijn. Generatiearmoede los je niet op als je maar één generatie mag werken.

³ Tijdelijke werkervaring OCMW

Nu durft ze terug alleen naar afspraken gaan, zelf telefoontjes plegen en meer op haar strepen te staan tegenover de papa.

Daarnaast ondersteunen outreachers cliënten in hun administratie zodat zij dit na verloop van tijd zelf in handen kunnen nemen.

De administratie was in het begin erg moeilijk voor mama. Hier hebben we haar in het begin heel erg in ondersteund. Na verloop van tijd kon ze dit zonder hulp.

Veranderingen zijn tevens te zien op zeer concreet en materieel vlak. Dit kan zich op verschillende levensdomeinen situeren: wonen, vrije tijd, gezondheid, ...

Kortom, outreachend werken geeft de kans om diegenen te bereiken die geïsoleerd leven, bij geen enkele dienst bekend zijn. Het is bereiken wie anders niemand bereikt.

Met een dergelijk traject zijn 'wij' (cliënt en ik als begeleider) erin geslaagd om hem in een sociaal appartement te installeren. Hiermee kwam een einde aan zijn dakloosheid en onthechting. Hij heeft opnieuw een gewone inschrijving in een bevolkingsregister. Daarmee zijn de sociale grondrechten verzekerd. Hij heeft een stabiele woon-verblijfsituatie die hij zelf mee onder controle heeft (gelijkwaardigheid); de hulpverlening heeft nu meer het karakter van aanklampend - begeleid-wonen; daarbij bemiddelen wij vaak tussen hem en het SVK⁴ (dat op hun beurt bemiddelt tussen hem en de andere SVK-huurder).

Uitdagingen

- Verandering bestaat uit vele kleine stappen
- Verandering is geen lineair proces

Acties

- ✓ Zet in op concrete, materiële problemen en vragen
- ✓ Maak kleine veranderingen zichtbaar voor jezelf en cliënt, bv. gezin volgt zelfstandig administratie op
- ✓ Werk aan zelfvertrouwen en eigenwaarde van cliënt

⁴ Sociaal Verhuurkantoor

3.1.4 Stappen naar tewerkstelling

Met vallen en opstaan

Tanja is 30 jaar en heeft 4 kinderen. De kinderen zijn 8 – 7 – 5 – 3 jaar oud. Haar man heeft vast werk als onderhoudsman van treinen. Nu het jongste kindje naar school gaat, wil mama werken. Tanja vertelt me tijdens een huisbezoek dat ze wil werken, liefst poetsen, maar niet bij mensen thuis. Ze zou graag poetsen in een school, rusthuis, bedrijf, ... zolang ze maar één locatie hoeft te doen. Ze kan 's morgens starten vanaf 8u. Tanja heeft nog nooit Nederlands gevolgd, de kennis Nederlands die ze heeft, heeft ze zichzelf aangeleerd. Ze heeft op vandaag niveau 1.2.⁵ Tanja gaat naar twee praatgroepen die in de gemeente doorgaan. Ze is ervan overtuigd dat ze vlug werk zal vinden.

Na verschillende keren zoeken op de VDAB-site blijkt al vlug dat het niet evident is om werk te vinden dat voldoet aan haar voorwaarden (starten vanaf 8u, halve dagen, op één plaats poetsen, ...). Tanja heeft nog geen enkele werkervaring. Zij is na enkele maanden bereid om een stage te doen in het lokale rusthuis. Ze mag er 3 x 2 dagen meedraaien in de poetsdienst, keukenploeg en logistieke hulp. Op deze manier doet ze wat ervaring op en beslist ze misschien om toch een opleiding te volgen. De stage verloopt positief. Tanja is er nu nog meer van overtuigd dat ze wil poetsen, ze hoopte zelfs dat ze mocht blijven werken in het rusthuis. Uit de stage komt naar voor dat de juiste arbeidsattitudes aanwezig zijn. Zij heeft twee werkpunten, gebrekkige kennis Nederlands en geen opleiding als poetsvrouw gehad.

Tanja is heel erg ontgoocheld dat ze niet kan blijven werken in het rusthuis, had stiekem gehoopt dat ze haar toch zouden houden. Zij blijft bij haar beslissing om geen opleiding te volgen, zelfs geen korte. Nochtans zou dit haar kansen op de arbeidsmarkt vergroten.

Ondertussen heeft ze haar voorwaarden m.b.t werk wel bijgesteld. Ze kan al vanaf 7u30 werken, wil zowel 's avonds als in het weekend werken. Wij verwijzen Tanja naar mijn collega, trajectbegeleider, die haar verder zal opvolgen. Deze zet sterk in op sollicitatietraining. We spreken met Tanja af als ze na 2 maanden intensief zoeken terug geen resultaat heeft, ze toch een opleiding volgt.

Tanja dacht dat het heel gemakkelijk zou zijn om werk te vinden. Zij heeft gedurende het korte traject al verschillende teleurstellingen opgelopen. Na iedere ontgoocheling vroeg ze zich af of ze wel nog verder moet zoeken naar werk, het niet makkelijker is om thuis te zitten, ... tegelijkertijd geeft ze aan dat ze zich soms verveelt thuis. Mijn taak bestond er op dat moment in om haar te blijven motiveren. Zonder mijn aanwezigheid had Tanja het al lang opgegeven. => de aanwezigheid van iemand die in je gelooft is belangrijk! Mensen mogen nog zo gemotiveerd zijn en overtuigd zijn van hun kunnen. Als ze geen ervaring hebben, beperkte kennis Nederlands of andere opleiding, is het heel moeilijk om voor hen een goede job te vinden.

⁵ Elementaire kennis

De praktijk

Cliënten hebben op verschillende vlakken ondersteuning nodig om uiteindelijk tot een effectieve sollicitatie of job te komen. Voor veel cliënten is de afstand tot de arbeidsmarkt groot, o.a. doordat er geen gepaste vacatures zijn voor hen. De outreachers krijgen daarnaast te maken met cliënten wiens diploma uit het land van herkomst niet erkend wordt. Zij krijgen niet altijd de mogelijkheid aangeboden om hier opnieuw een analoge opleiding te volgen, bv. omdat de opleiding te lang duurt, het geen knelpuntberoep is.

Bij sommigen is de afstand tot arbeid te groot. Het is dan nodig om eerst te werken aan zelfvertrouwen en arbeidsattitudes. Vrijwilligerswerk is één van de manieren om dit op te bouwen. Daarnaast helpt ondersteuning op andere levensdomeinen ervoor dat mensen meer klaar zijn om naar werk te stappen. De basisrechten in orde brengen is daarbij essentieel.

Er zijn projecten en organisaties die een voortraject aanbieden voor deze groep. Hun werkwijze, bv. bij intake en instap, is echter niet altijd aangepast aan de doelgroep. Zo is er het voorbeeld van een project dat verwacht dat de persoon reeds tijdens het eerste gesprek een keuze van best passend traject maakt. Wil arbeidstrajectbegeleiding voor deze groep effectief zijn, dan moet deze aansluiten bij hun tempo en taalgebruik. Afstemming van de verwachtingen tussen beide partijen is essentieel om verder samen aan de slag te kunnen.

Een terugkerende vraag en verzuchting van vele ouders is dat zij zoeken naar tewerkstelling en voorafgaand naar opleidingen. Vaak vinden ze de weg niet naar het aanbod of staan praktische zaken in de weg (gebruik van PC, gebruik van openbaar vervoer, kinderopvang, ...) De diensten die dan worden aangeboden zijn helaas opnieuw te drempelig of onbekend.

Voor wie de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, zijn Nederlandse lessen belangrijk.

De levensomstandigheden van mensen maken niet elk werk zomaar haalbaar.

Gezondheidsproblemen kunnen fulltime werken in de weg staan. Kinderopvang is niet altijd meteen voor handen of het kindje kan niet wennen aan deze situatie. Mobiliteit kan eveneens een hinder zijn. Voor sommige jobs is het nodig om zich verder te verplaatsen. Het openbaar vervoer is door beperkte capaciteit in vele landelijke regio's echter geen optie.

Andere drempels zijn: geen computer hebben waardoor zij geen toegang vinden tot diensten en vacatures. En als er uiteindelijk kans is op werk of een sollicitatiegesprek, is er de zoektocht naar kinderopvang.

Mama had er nog niet bij stil gestaan dat de kinderopvang in de gemeente volzet is en dat een vrije plaats vinden niet evident is.

Op zichzelf deze drempels overwinnen is voor cliënten vaak niet gemakkelijk. Zij kennen de weg niet, de procedure is ondoorzichtig. En de diensten en organisaties zijn voor velen onbekend en drempelig. Van hun kant weten cliënten het gesprek niet goed aan te gaan en missen zij vaak het zelfvertrouwen; of hebben zij te veel negatieve ervaringen om nog initiatief te durven nemen.

Toeleiden naar VDAB en interimkantoren is een essentiële concrete stap om een arbeidstraject op te starten. VDAB is de schakel naar tewerkstelling. Voor deze doelgroep is de VDAB echter veel te drempelig. De nabije werkwinkels zijn afgeschaft. Het aanmeldingssysteem is digitaal en communicatie verloopt via gekke wegen zoals mail. Indien de persoon niet reageert, komt deze al te snel in de categorie 'niet-zelfredzaam'.

Waar er net een goede samenwerking zou moeten zijn tussen deze projecten en de VDAB, is de ervaring dat de VDAB zelf de outreacher niet inschakelt. De outreachers en hun cliënten ervaren de dienst als te procedureel.

Interimkantoren zijn toegankelijker maar bieden vaak geen stabiele tewerkstelling waardoor de cliënten geen socialezekerheidsrechten opbouwen.

Een van de redenen waarom deze groep groeit is dat ze zelf de weg niet meer vinden naar de 'nieuwe' VDAB. De VDAB verdwijnt steeds meer uit de onmiddellijke nabijheid van de mensen door de afbouw van rechtstreeks toegankelijke werkwinkels en dus ook de afbouw van rechtstreeks toegankelijke medewerkers of consultants, die vervangen zijn door een kluwen aan digitale aanmeldingen/inschrijvingen en opvolging van 'hun loopbaan'. De VDAB neemt graag de regierol op zich en doet beroep op een wirwar van lokale tenders om 'het gat' te vullen. Interimkantoren zijn dan weer heel toegankelijk voor werkzoekenden maar hier vinden ze meestal tijdelijke opdrachten, waardoor zij in onstabiele (financiële) leefomstandigheden hun weg blijven zoeken.

Uitdagingen

- ✓ Voor cliënt is afstand tot arbeid te groot:
 - ontbreken van attitudes, vaardigheden, mentale weerbaarheid
 - geen passende vacatures
 - diploma niet erkend
 - aanbod voortrajecten zijn niet op maat en tempo van de doelgroep
- ✓ Cliënt ervaart praktische drempels:
 - geen pc om te zoeken en te kandideren
 - geen openbaar vervoer naar werkplaats
 - geen kinderopvang of niet aangepast aan werkuren
- ✓ VDAB-dienstverlening is drempelig:
 - te gedigitaliseerd, gemis aan persoonlijk contact
 - procedurele taal is onbegrijpelijk

Acties

- ✓ Versterk zelfvertrouwen door positieve ervaringen mogelijk te maken
- ✓ Bied tussenstappen aan:
 - stimuleer betekenisvol vrijwilligerswerk
 - ondersteun op andere levensdomeinen
 - leid toe naar Nederlandse taalles
 - gids cliënt door ingewikkelde procedures
- ✓ Maak de brug met VDAB:

- wijs cliënt de weg
- bemiddel met VDAB

3.2 Hoe?

3.2.1 Begeleidingsstrategieën

Door de schoolpoortwerkers werd mijn wanhoop hoop

Cliënt is een papa met 3 jonge kinderen. Zoals de meeste ouders waar er een Schoolpoortwerking is, hebben we hem aan de schoolpoort leren kennen. We staan dagelijks aan de schoolpoort met een hulpverlener en een ervaringsdeskundige in de armoede. Op deze manier leggen we contact met de ouders en kunnen we inspelen op hun vragen en noden. Het doel van ons project is om de schoolloopbaan van de kinderen zo gunstig mogelijk te laten verlopen en vandaaruit de kansarmoedecirkel te doorbreken. Armoede en sociale uitsluiting zorgen in de gezinnen voor heel veel stress. Vanuit de opgebouwde vertrouwensband, door de dagelijkse aanwezigheid én de herkenbaarheid via een ervaringsdeskundige, komen hulpvragen naar boven, die we voornamelijk beantwoorden door toeleiding naar partners.

Mensen in kansarmoede hebben geen vertrouwen meer in de maatschappij en in het systeem. Ze zijn ontgoocheld door allerlei situaties die ze hebben moeten doorstaan in hun leven. Papa is geen uitzondering. Dankzij het dagelijks contact en de 'presentietheorie' (Baart, 2018) die we hanteren in onze Schoolpoortwerking hebben we gedurende deze vier schooljaren 'langzaam maar zeker' aan een vertrouwensband gewerkt. Zowel de informele contactmomenten aan de schoolpoort, de gesprekken in onze organisatie, de huisbezoeken - waar we zicht hebben gekregen op de hele context (ook van huisvesting) als de oudergroepen hebben een uitzonderlijke rol gespeeld in de groei en ontplooiing van papa.

De oudergroep komt maandelijks samen in onze organisatie. De onderwerpen die hier aan bod komen, kiezen de ouders zelf. De oudergroep heeft enerzijds een informatief doel: de ouders kennis doen verwerven over de noodvragen die ze hebben. Anderzijds zorgt dit voor sociale cohesie doordat de ouders hun verhaal kunnen doen bij elkaar en merken dat ze niet alleen staan bij bepaalde problemen in hun leven. Papa is soms als enige man blijven komen naar onze oudergroepen omdat hij over zijn ervaring kon praten, leren en delen met de andere ouders. We hebben kunnen vaststellen dat door zijn deelname aan de oudergroepen zijn mentale weerbaarheid en veerkracht vergroot. Hij wil iets betekenen voor de maatschappij, voor zijn gemeente en zijn kinderen. Daarom vertegenwoordigt hij ons momenteel voor het thema onderwijs bij de debatten voor de Gemeentelijke verkiezingen van 14/10/18. Een terugkerende vraag en verzuchting van vele ouders is dat zij zoeken naar tewerkstelling en voorafgaand naar opleidingen. Vaak vinden ze de weg niet naar het aanbod of staan praktische zaken in de weg (gebruik van PC, gebruik van openbaar vervoer, kinderopvang, ...) Hier is er een groot aanbod aan diensten, die helaas opnieuw te drempelig of onbekend zijn. Via onze Schoolpoortwerking wijzen we de ouders ook dan de weg en gaan we de eerste keren mee op pad.

De praktijk

Om de doelgroep te kunnen bereiken, zetten outreachers specifieke manieren van aanpak in. De ervaring en persoon van de outreacher zijn hierin mede bepalend. De outreacher zet een batterij aan werkwijzen in om de doelgroep te bereiken: huisbezoeken, regelmatig in de wijk aanwezig zijn, in een bepaalde straat van huis tot huis gaan. En soms is het nodig om zelfs zonder uitnodiging ergens te gaan aanbellen.

De outreacher mobiliseert het eigen professionele netwerk om signalen op te vangen van gezinnen in nood. Hij maakt gebruik van de informele contacten die hij opbouwt in buurten. Dit blijkt een effectieve strategie om mensen op de radar te krijgen.

We staan dagelijks aan de schoolpoort met een hulpverlener en een ervaringsdeskundige in de armoede. Op deze manier leggen we contact met de ouders en kunnen we inspelen op hun vragen en noden.

Er zijn bestaande methodieken die bij het outreachend werken en voor de doelgroep goed kunnen werken zoals Eigen Kracht Conferenties (<http://www.eigen-kracht.be/>) en de presentietheorie (Baart, 2018). Het zijn methodieken die het accent leggen op gelijkwaardigheid, op krachten van mensen. Nabijheid en vraaggericht werken komen telkens terug. Psycho-educatie geeft informatie bv. over hechting. Dit werkt ontschuldigend waarna ruimte komt om te werken aan herstel.

Outreachers laten hun cliënten niet snel los maar werken sterk aanklampend bij wie er een grote nood is en toch dreigt af te haken. Soms hebben mensen enige tijd nodig en is het pas later dat zij zelf de moed vinden om toch contact te nemen.

De begeleiding door de outreacher is steeds een integrale begeleiding. Hoewel het project gaat over toeleiden naar werk, zien we dat inzetten op sociale grondrechten in alle andere levensdomeinen evenzeer noodzakelijk is.

Bij de eerste intake alleen de cliënten zelf aan het woord laten. In een tweede gesprek kunnen al die thema's die wel positief zijn, waar krachten inzitten via die 'eigen kracht conferentie' aan bod komen. Dit is een methodiek waarin de eigen krachten heel hard worden uitvergroet. Mensen zitten soms enorm in een tunnelvisie.

Sommige projecten organiseren een groepsaanbod. Mensen komen op die manier uit hun isolement, leren van elkaar en breiden hun netwerk uit. Bij een aanbod voor ouders is er kinderopvang voorzien. Dit groepsaanbod kan eerder informeel zijn, maar kan ook een informatief karakter hebben, bijvoorbeeld een bijeenkomst rond bepaalde grondrechten.

Mensen tot hun recht laten komen, is in de projecten belangrijk. Dit vraagt in een eerste fase sterk aan de slag gaan met sociale grondrechten. In aanvang betekent dit veel en intensief contact om alles geregeld te krijgen. Via deze dienstverlening krijgt de cliënt stilaan vertrouwen. Bij deze

dienstverlening zal de outreacher niet overnemen, maar zoveel mogelijk samen met de cliënt aan de slag gaan.

Op korte termijn intensief werken, en dit voor concrete zaken, sociale grondrechten. Bv. door gebruik te maken van het mini-rechtenonderzoek.

Om diepgaand te kunnen werken aan moeilijker thema's is het belangrijk om vertrouwen op te bouwen. Dit vraagt tijd en andere, 'gewone', manieren om contact te maken. Werken in een meer informele omgeving, weg van een bureel helpt. Of zelf mee de handen uit de mouwen steken om het huis op te ruimen.

Een andere strategie: met de ouders een koffie gaan drinken op een andere plek als thuis. De vraag stellen: "waar kan ik u mee helpen?" Of iets persoonlijks weergeven, breekt het ijs soms.

Tijdens deze autoritten vinden er vaak informele gesprekken plaats waarbij mensen zich soms nog openhartiger tonen. Een bijkomend voordeel binnen dit project.

Een outreacher is zeer bereikbaar en beschikbaar. Hij contacteert zijn cliënten wanneer zij niet komen opdagen, hij gaat frequent op huisbezoek. Er is een grote soepelheid in manier van werken. Het is altijd sterk maatwerk. En dit kan net zo goed inhouden dat er toch een kader wordt afgesproken voor het contact.

Als outreacher moet je soms tijdelijk loslaten of de grenzen aangeven waarbinnen het contact verloopt. Bijvoorbeeld: het voorzien van een tijdslot waarin de cliënt je kan aantreffen op je eigen werkplek en waarin je tijd kan maken wanneer deze langskomt.

De afronding van een begeleiding krijgt de nodige zorg. Het gaat telkens om moeilijke situaties waarbij er niet zomaar een oplossing is. Gezinnen hebben meestal blijvend zorgen op bepaalde domeinen.

Het 'afsluiten' van een begeleiding gebeurt eigenlijk nooit helemaal. In alle verhalen horen we toch dat als er iets gebeurt, het gezin terug contact opneemt of vice versa. Er is eigenlijk zelden een einde aan de begeleiding. Enkel 'op een lager pitje' of wanneer het gezin verhuist.

Uitdagingen

- Gezin zet geen stappen naar hulpverlening
- Gezin dreigt het contact gemakkelijk te verbreken
- Nood aan tewerkstelling hangt samen met noden op gebied van opleiding, wonen, gezondheid, familiale relaties,...

Acties

- ✓ Contact
 - zoek zelf het gezin op: aanbellen, huisbezoek, in de wijk

- vang signalen van collega's en andere diensten op
 - kom via informele weg tot verbinding: op straat, wachtzaal, tijdens autorit
 - werk volgens presentietheorie en waar zinvol met Eigen Kracht Conferenties
 - blij aanklappen en vasthouden
 - wees bereikbaar en beschikbaar: flexibel in agenda en communicatiemiddel
- ✓ Inhoudelijke begeleiding
- zet op korte termijn in op sociale grondrechten
 - gebruik een rechtenverkenner
 - maak gezin bewust van rechten
 - werk op lange termijn aan emotionele en relationele verandering
 - bied verschillende hulpvormen aan: individueel, groepsaanbod
 - zet steeds in op een integrale begeleiding

3.2.2 Hulpverleningsattitudes- en vaardigheden

Steun op de brug(figuur)!

Een moeder van Oost-Europese origine staat er alleen voor met haar éénjarig zoontje. De papa is nog wel betrokken, maar ze wonen niet samen. Financieel helpt de papa niet echt, omdat hij zelf een schuldenberg heeft (waar hij geen begeleiding voor wil).

Door veel tegenslagen is de moeder na de geboorte in een zware depressie beland. Haar zelfbeeld is dus enorm laag wanneer ik haar leer kennen.

Ik merk al snel dat de vrouw zich aan mij vastklampt, in de hoop terug uit de put te geraken. Hier speel ik op in door wekelijks af te spreken en tussendoor nog af en toe te informeren naar haar.

Ze is al gekend bij het OCMW voor voedselpakketten en voor tussenkomst in de kinderopvang. Door haar te informeren over de Sociale Participatiemiddelen heeft ze de mogelijkheid om eens naar de kapper te gaan. Deze zelfzorg doet haar goed!

Haar behaalde diploma heeft in België geen betekenis, ze wil dus een opleiding volgen. Het ziekenfonds laat de gevraagde opleiding niet toe, omdat deze te lang duurt en de arbeidsmogelijkheden volgens hen te klein zijn door haar anderstalig zijn. We bekijken nu samen welke mogelijkheden ze nog heeft (in samenspraak met GTB⁶).

Omdat ze zich terug nuttig wil maken, bekijk ik met haar de mogelijkheid tot vrijwilligerswerk. We leggen samen de contacten en ze mag starten in een kinderopvang. Hierdoor bloeit ze open.

Af en toe spreken we af in een café om samen een koffie te drinken. Dit geeft een andere sfeer dan een huisbezoek. Het gevoel dat ze eens de deur uit is, dat ze tijd heeft voor zichzelf en dat iemand echt tijd

⁶ Gespecialiseerde Trajectbegeleiding

voor haar wil maken doet haar deugd. Door oprecht naar haar verhaal te luisteren en de kleine stapjes vooruit extra in de verf te zetten, groeit haar zelfbeeld terug beetje bij beetje. Nu durft ze terug alleen naar afspraken gaan, zelf telefoontjes plegen, en meer op haar strepen staan tegenover de papa. Bovendien durft ze, door onze vertrouwensband, mij ook te contacteren wanneer ze het even niet meer weet of wanneer er een probleem is.

Ze is zo dankbaar dat ze iets terug wil doen, zoals mijn nagels lakken of een zak chocolaatjes geven.

Vanuit eigen ervaring weet ik hoe moeilijk het is om uit een depressie te geraken en hoe belangrijk goede steun hierbij is. Wel is het opletten om niet over te schakelen naar eigen ervaringen, en geen 'je moet proberen' – opmerkingen te geven. Merken dat iemand terug sterker is door dat duwtje in de juiste richting, draagt voor mij bij aan een positiever zelfbeeld.

De praktijk

De cliënten waarmee de outreachers werken, kennen vaak een geschiedenis van teleurstellingen, zich in de steek gelaten voelen, zich niet begrepen voelen. Eerlijkheid en transparantie in de begeleiding binnenbrengen is dan essentieel. In de begeleiding is zeggen wat je doet en doen wat je zegt, ontbeerlijk voor een sterk vertrouwensband: wie, wat, hoe, wanneer, waar.

De vaardigheden die de outreacher inzet, zijn divers. Het zijn vaardigheden die het contact tot stand brengen en vasthouden. Dit betekent zich laagdrempelig opstellen, actief luisteren, aanklappen indien nodig. De outreacher werkt krachtgericht en sterk aanmoedigend.

De outreacher heeft een sterk verbindende houding. Die houding is gericht zowel naar de cliënt, als naar de installatie van verbinding tussen mensen onderling. Tegelijk richt de outreacher zich naar verbinding leggen tussen de cliënt en andere organisaties. De outreacher heeft immers andere hulpverleners en organisaties nodig om een netwerk rond de cliënt op te bouwen. Hij kan zich niet distantiëren van hen maar dient net steeds de brug te blijven maken.

De outreacher beweegt zich hierbij tussen verschillende perspectieven op de cliënt en zijn situatie, waarbij elk zijn waarheid inbrengt. Het is niet aan de outreacher om hierover te oordelen. Hij zal eerder de verschillende waarheden erkennen en ieders inzet positief herkaderen. Naar andere organisaties, instanties en professionelen vertaalt hij de noden van het gezin en is hij pleitbezorger.

Ik was overvallen over de info van de burens. Ik probeerde enkel positief te reageren tegenover de burens door te zeggen tegen deze burens dat het goed is dat ze zo inzitten met hun buurman. Je hebt echter als outreacher geen garantie over de juiste informatie van deze burens.

Een hulpverlenende houding betekent sterk empathisch zijn, het tempo van de ander volgen. Maar het is niet enkel meegaan met de behoeften, eisen, tempo, enz. van de cliënt. De outreacher moet ook, vanuit een niet-veroordelende houding, durven confronteren.

Omdat verandering stap voor stap komt, is het iedere keer weer zoeken naar wat hiervoor nodig is. De outreacher zal zijn rol verduidelijken. Hij zal niet alles zomaar overnemen, maar de verantwoordelijkheid bij de ander laten. En waar nodig niet veroordelend confronteren. Hij kent de kunst van het omgaan met weerstand.

De moeilijkheid lag er als gezinsondersteuner in om grenzen te trekken in de ondersteuning. Wanneer laat je ze 'los' vertrouw je erop dat ze het zelf kunnen en stimuleer je hen hierin. Ze vervallen gemakkelijk in het meevragen van de gezinsondersteuner om naar bepaalde diensten/plaatsen te gaan. Het is moeilijk om de grens aan te voelen en aan te geven aan het gezin. Ze hebben soms een duwtje in de rug nodig om zelf stappen te zetten. Nadat ze dit gedaan hebben zijn ze wel super fier dat ze het zelf gedaan hebben.

Hulpverleners geven veel. En toch is het belangrijk om als professional eveneens te kunnen ontvangen. Voor het zelfwaardegevoel van de cliënt is het goed dat deze iets mag (terug)geven. Als de outreacher dit toelaat versterkt dit de wederkerigheid en het zet mensen in hun kracht en haalt hen uit de hulpbehoevende rol.

Na de toewijzing van het appartement had mama heel erg nood om haar dank te uiten. Tijdens het eerstvolgende huisbezoek had ze heel haar kappersmateriaal (ze had in haar thuisland als kapster gewerkt) klaarliggen om mij een gratis kappersbeurt te geven. Als blijk van wederzijds vertrouwen heb ik dit toegelaten.

De outreacher staat dicht bij zijn cliënt, gaat samen op weg. Maar de outreacher kan niet geïsoleerd werken. Outreachend werken vraagt bewustzijn van de context. Als outreacher moet je bereid zijn om buiten het bestaand kader van de organisatie te werken, ook voor diensten die zich dichtgetimmerd weten door reglementering. De outreachers ervaren eerder een grote bereidheid bij de individuele hulpverlener, meer dan vanuit de structuur van de organisatie.

En dan is er de ruimere samenleving. De outreacher krijgt constant te maken met verschillen in waarden en normen. Dit uit zich door verschillen tussen hem en de cliënt en dat van zichzelf met de brede samenleving. Deze kijkt vaak schuldinducerend en veroordelend naar wie het moeilijk heeft. Het vraagt een goed bewustzijn om dit te kunnen hanteren.

De outreacher moet heel verschillende situaties kunnen hanteren en dus over een gamma aan vaardigheden beschikken. Het gaat zowel over omgaan met wie zich niet gemakkelijk laat benaderen, met wie net te veel aanklampt, met woede en frustratie, met crisissituaties. Dit betekent een grote flexibiliteit om zich af te stemmen op wat er zich op het moment aandient.

De outreacher laat de cliënt aan zijn rechten komen. Hij moet voldoende basiskennis hebben over sociale grondrechten, sociale tegemoetkomingen en de sociale kaart. Hij moet de gepaste diensten kunnen inschakelen in het kader van tegemoetkomingen en tewerkstelling.

Een aantal diensten hebben ervoor gekozen om met een ervaringsdeskundige te werken. Vanuit eigen ervaringen kan deze goed aansluiten bij de noden van de cliënt. Hij balanceert daarbij tussen extra

weten wat het betekent om in deze situatie te zitten, maar tegelijk de ander nog steeds als individu zien met eigen wensen en eigen aanpak.

Uitdagingen

- Gezin is wantrouwend tegenover hulpverlening
- Gezin botst op procedures bij dienstverlening
- Samenleving kijkt veroordelend naar gezin

Acties

- ✓ Naar het gezin:
 - vertrek vanuit een gelijkwaardige en krachtgerichte benadering
 - wees eerlijk en transparant over wat je doet
 - werk aan een sterke verbinding:
 - laagdrempelig, actief luisteren, aanklappen
 - wees sterk empathisch en durf tegelijk ook confronteren
 - laat toe dat cliënt iets terug doet
- ✓ Naar anderen:
 - leg verbinding tussen de cliënt en andere organisaties
 - maak brug tussen het gezin en de samenleving
 - wees pleitbezorger van het gezin
 - zorg dat je een goede basiskennis hebt:
 - sociale grondrechten, sociale kaart
- ✓ Zet ervaringsdeskundigen in als/naast outreacher
- ✓ Bewaak je rol en positie: neem enkel over waar nodig

3.3 Netwerken

3.3.1 Informele netwerken

Kracht van de buurt

Een mevrouw met een zeer klein netwerk, pas gescheiden van haar man, spreekt mij aan als ik uit een ander huis kom. Ik heb moeite om contact te maken met deze mevrouw. In de voorbije maanden probeerde ik met haar contact op te nemen, binnen te geraken bij haar thuis om een gesprek op te starten maar tot op dit moment heeft ze dit steeds afgeblokt. [...]

Mevrouw spreekt mij aan samen met een andere bewoonster die haar kan helpen om te vertalen, haar Nederlands is zwak. Ze doen mij samen haar verhaal. Over haar ex-man, die gewelddadig is, over de kinderen die lijden onder de agressie die de vader zowel fysiek als mentaal over de moeder heen gooit. Ze maakt zich zorgen over haar oudste zoon, die soms agressief is naar haar, omdat papa hem tijdens het wekelijkse bezoekmoment overtuigt dat mama slecht is.

Ik zie duidelijk in dit gesprek dat mama heel bang is om actie te ondernemen. Ze wil niet naar de politie stappen, ze wil geen klacht neerleggen, omdat ze bang is dat haar ex haar dan nog zwaarder zal komen toetakelen of erger nog, haar kinderen zal afnemen en met hen zal vluchten naar het buitenland. Hoewel ik vind dat het belangrijk is, besluit ik mama niet te overtuigen om toch naar de politie te stappen en klacht in te dienen, maar bespreek in de plaats daarvan of ze het ziet zitten om samen een afspraak te maken bij het CGGZ⁷ en bij haar advocaat. Ik vermoed dat ze rustiger zal zijn als ze van haar advocaat te horen krijgt dat haar ex-man haar kinderen niet zomaar kan meenemen en welke stappen ze kan ondernemen. Het CGGZ spreek ik aan om psychologische hulpverlening op te starten en om haar te ondersteunen in de opvoeding van haar kinderen.

We maken samen een netwerkkaart: wie in de buurt kent en vertrouwt deze mevrouw? Er vindt een gesprek plaats met enkele betrokken bewoners uit de buurt en wij maken een plan van aanpak voor wanneer de vader de kinderen ophaalt. Zo zal er bijvoorbeeld altijd iemand van de burens aanwezig zijn op het afgesproken moment om agressie vanuit de vader te voorkomen.

De praktijk

Individuele en gezinnen leven soms geïsoleerd. Als outreacher een informeel netwerk installeren, kan hen een stap dichterbij connectie met de samenleving brengen. De outreacher probeert de persoon weer in contact te brengen met familie, burens en vrienden.

Hiervoor had ik allereerst de familie van betrokkene gecontacteerd. Deze familie zag het eerst niet zitten om betrokkene zijn situatie te bespreken. De familie zei dat hij vaker werd uitgesloten en dat zijn belangen niet of onvoldoende werden verdedigd. Zij hadden schrik dat alles wat ze voor betrokkene deden niet goed genoeg was.

Verandering situeert zich vaak in terug connectie hebben met burens, vrienden, familie en kennissen in de eigen omgeving.

Sinds dat moment had ik zijn aandacht en wist hij dat als het erop aan kwam hij wel nog op mensen kon rekenen. Hij wou het eerst allemaal opgeven, maar was te overtuigen om alles op alles te zetten om zijn kinderen eer aan te doen

Voor veel van de gezinnen maakt een familielid, vriend of buur die er op moeilijke momenten is, het verschil.

De man geeft aan er een einde aan te willen maken omdat hij geen uitweg meer ziet. Vrienden vangen hem af en toe op en hij overleeft dankzij hun hulp.

Voor de outreacher kunnen mensen uit de omgeving helpen om iemand toch te bereiken. Zij kunnen relevante informatie aanleveren. Een gezamenlijk opgesteld plan zorgt ervoor dat er ondersteuning is voor alle betrokkenen.

⁷ Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg

Bijkomend werd er tijdens het gesprek met de familie heel wat duidelijk. Op deze manier ben ik te weten gekomen dat betrokkene een mentale achterstand heeft en heel zijn leven hulp heeft gekregen van familie.

Uitdagingen

- Gezin leeft geïsoleerd
- Gezin heeft relaties die onder spanning staan

Acties

- ✓ Herstel contact tussen gezin en de familie, buurt, vrienden
- ✓ Zie het informeel netwerk als een belangrijke toeleider
- ✓ Zet het informeel netwerk in als ondersteuning

3.3.2 Interne samenwerking

Meerwaarde voor de organisatie

Wij als OCMW stellen vast dat we vandaag onze doelgroep niet meer of minder goed bereiken. Dit komt door vele redenen: te hoogdrempelig, cliënten kennen de weg niet, ... We mogen er als OCMW niet van uitgaan dat als we aanbod organiseren, dit ons vrijpleit om actief op zoek te gaan naar de cliënten.

Een cliënt die niet opdaagt voor afspraak herziening van zijn dossier leefloon. Deze cliënt wordt meermaals opgebeld. Uiteindelijk wordt een brief verstuurd naar de cliënt en daar stopt het verhaal. De cliënt gaat op zoek om te zien wat er aan de hand is, doet de algemene maatschappelijk werker niet. De maatschappelijk werker weet wel wat er scheelt, maar kan er zagezegd niets doen. Kortom, het maatschappelijk werk trekt zich momenteel terug in spreeklokalen en we gaan ons hoe langer hoe terughoudender opstellen. De cliënten die de weg niet vinden, blijven hierdoor zonder hulpverlening achter. Ze zijn de dag van vandaag nog steeds onzichtbaar voor de hulpverlening.

Ikzelf ben naast outreacher ook intaker op het OCMW. Als er iemand zijn huisvestingsproblematiek omschrijft tijdens de permanentie/intake, ga je een heel ander beeld vormen tijdens dit intakegesprek tegenover als ik tijdens een huisbezoek een gesprek voer over de huisvestingsproblematiek en dit omdat je je in de leefwereld van mensen begeeft. Dit biedt een heel andere soort van hulpverlening. Hier detecteer je andere dingen dan als je in het gesprekslokaal zit. Dit is een grote reden waarom we op het OCMW gestart zijn met het outreachend werken.

De praktijk

Het outreachend werken krijgt zijn plaats binnen het GBO als één van de werkingsprincipes. In die zin krijgt het binnen een OCMW een duidelijke plaats. Toch is er aandacht nodig voor een nieuwe interne afstemming.

Binnen een OCMW heeft de outreacher geen controlerende rol. De sociaal werker heeft dit naast zijn hulpverlenende rol wel. Dit brengt de nodige aandachtspunten mee. Het geeft net vanuit een OCMW zowel mogelijkheden en als spanningen. Via de projecten komen spanningen naar boven en wordt de opdracht van het OCMW opnieuw in vraag gesteld.

Het sanctionerend vermogen in OCMW ligt te veel bij OCMW's zelf. Het zou moeten bij een neutraal orgaan liggen. Nu zijn zij partij en rechter tegelijk. Meer morele overwegingen maken. Nu is geen tegenspraak mogelijk.

Basisdienstverlening zou moeten opgelegd worden.

In OCMW's zit de meerwaarde in de complementariteit van de outreacher en de sociale dienst. Zij kunnen onderling informatie doorgeven en korter op de bal spelen. Of ze kunnen meer omkadering bij een dossier geven en dus een meer doeltreffende aanpak afspreken.

Eind augustus krijg ik bericht van een collega: Jenny heeft zich aangemeld op het loket met de vraag om haar ongeboren kind in te schrijven voor opvang. Ze is dus terug zwanger.

Het geeft de kans om de interne werking beter af te stemmen op het efficiënt en effectief samenwerken.

Outreachend werken heeft er voor gezorgd dat ze hun intern systeem hebben aangepast: doorgeven van namen en adressen, registratie (en communiceren met de gezinnen over het outreachend traject).

De rol en positie van de outreachers is echter niet altijd duidelijk. Wat is juist het mandaat van de outreacher? Wanneer welke informatie doorgeven? Een duidelijk profiel, taakbeschrijving en interne samenwerkingsafspraken zijn nodig wil de outreacher een effectieve meerwaarde hebben in het team.

In het verleden heb ik al opgemerkt dat ik meer zaken toegeschoven krijg terwijl het eigenlijk niet (rechtstreeks) tot mijn takenpakket als outreacher behoort. Vanuit mezelf is het soms moeilijk om neen te zeggen omdat je deze cliënten niet in de steek wil laten. Om in de toekomst zulke zaken te vermijden is er binnen de brugfigurenwerking afgesproken dat elke vraag die ik krijg eerst op het team komt. Dit om mijn grenzen te bewaken.

Een heikel punt is de mogelijke rolverwarring tussen de outreachers en de algemene sociale dienst, zeker als de outreacher ook sociaal werker is in het team. Helderheid scheppen is zowel intern, naar externe diensten als naar de gebruiker toe belangrijk. Er is een goede afstemming nodig tussen de

outreacher en de collega's. Dit gebeurt door regelmatige wederzijdse terugkoppeling. En, door trio-gesprekken te beleggen waarbij cliënt, outreacher en de collega aanwezig zijn.

Valkuil: omdat de gezinsondersteuners gerekruteerd zijn uit het team en nog gedeeltelijk te werk gesteld zijn binnen de sociale dienst, zitten zij vaak op een dubbele stoel. Het project is in principe een samenwerking tussen de dienst Welzijn en het OCMW. Dit maakt de profilering van gezinsondersteuner niet altijd even duidelijk.

Outreachend werken gaat terug naar de kern van het sociaal werk. Sommige projecten zoeken hoe bepaalde werkvormen en aanpakken door de ruimere dienst kunnen worden ingezet. Een diensthoofd kan via beleidsbeïnvloedende strategieën voor structurele verankeringen zorgen.

Via dit project en andere administratieve vereenvoudigingen, hopen wij op termijn deze werking over te dragen op de hele sociale dienst. Het is duidelijk dat huisbezoeken en samen op pad gaan tijdelijk erg tijdsintensief zijn, maar op termijn natuurlijk tijdbesparend!

Collega's proberen meer huisbezoeken te doen, meer samen te werken met/in communicatie met CAW, VDAB, SVK, andere diensten. Het werkterrein wordt steeds meer verlegd van de Sociale Dienst (gebouw) waarbij de focus vooral ligt op het bureaucratische 'rechten'-dossier (waarbij men zijn beurt in de wachtzaal moet afwachten) naar aanklappende begeleiding met meer aandacht voor de hulpvrager en zijn 'systeem'. Hierbij werken wij samen rond vele levensdomeinen en eigen verantwoordelijkheid (terug)gegeven aan de hulpvrager.

Uitdagingen

- In een OCMW zit er spanning tussen de outreacher en de algemene sociale dienst: hulpverlening versus controlerende rol
- Outreacher heeft nood aan klankbord

Acties

- ✓ Expliciteer mandaat, rol en positie tegenover collega's
- ✓ Expliciteer complementariteit tussen outreachend werk en andere vormen van sociaal werk
- ✓ Bespreek regelmatig gezamenlijke dossiers met collega's
- ✓ Bespreek hoe outreachend werken zijn plaats kan krijgen bij het basis sociaal werk

3.3.3 Externe samenwerking

Slotpleidooi

Ons team begeleidt een gezin van 6 personen. Mama, papa en vier kinderen. Het gezin kent een lange voorgeschiedenis van dak- en thuisloosheid. Elk van de ouders heeft een voorgeschiedenis van afvoeringen van ambtswege van kindsbeen af. De vier kinderen inmiddels eveneens. Ons centrum leerde het gezin terug kennen na een poos afwezigheid, toen bleek dat zij op ons grondgebied

verbleven in volstrekt onaanvaardbare woonomstandigheden, zonder officieel inkomen, zonder mutualiteit, ... Op dat ogenblik was er al een ruim gamma aan hulpverlening aanwezig: jeugdzorg, contextbegeleiding, ...Niemand had met het gezin de stap gezet naar het OCMW. [...]

Naar aanleiding van (mogelijk) intrafamiliaal geweld werd het gezin door de lokale politie aangemeld bij ons team. Een begeleiding werd opgestart en het gezin kreeg buiten de gebruikelijke procedure onderdak in een doorstroomwoning van ons centrum.

De maatschappelijk assistent van ons team werd casusregisseur in het kader van intrafamiliaal geweld. [...]

Het gezin staat door haar hele voorgeschiedenis onder toezicht van de Jeugdrechtbank. Er waren al eerdere plaatsingen. De zoon belde zelf de politie toen zijn ouders hevig ruzie maakten. [...]

Ons team had op korte tijd intensief contact gekregen met het gezin en kwam er daags voor de zitting van de rechtbank achter dat de zitting plaats zou vinden. Er vond een ad hoc teambespreking plaats om af te stemmen en er werd beslist ons standpunt én dat van het gezin te vertolken ten aanzien van de jeugdrechter, ondanks dat die visie haaks stond (of leek te staan, bleek achteraf) op de mening van de rest van de aanwezige hulpverlening.

De maatschappelijk werkster die het gezin begeleidt, hield een vurig pleidooi ten aanzien van de jeugdrechter. Belangrijk deel van dat pleidooi was het vertolken van het verhaal van het gezin en de verdediging van de belangen van het gezin. Dat kon niet zonder de hiaten in de bestaande hulpverlening zichtbaar te maken en te benoemen. Het voornaamste argument was hoezeer de context van het gezin gewijzigd was de voorbije weken en de aanwezigheid van onze hulpverlening (vermengd met het verhaal van het gezin zélf dat we konden verwoorden op een manier waar zij zelf niet toe in staat waren).

De jeugdrechter besliste niet tot plaatsing over te gaan. Er was achteraf enig herstelgesprek noodzakelijk met de rest van de hulpverlening maar het leidde er toe dat zij gedwongen waren kritisch te kijken naar de mate waarin de hulpverlening aangepast was aan de noden/hulpvragen van het gezin.

De praktijk

De outreacher kan niet alleen aan de slag gaan met een gezin. Hij bezit een brede kennis, maar is geen specialist op alle domeinen. Bundelen van diversiteit in knowhow leidt tot beter afgestemde dienstverlening op maat van de cliënt en blinde vlekken worden beter gedetecteerd. Voorwaarde is wel dat je de werking van andere aanbieders kent en weet wat ze cliënten kunnen bieden.

Een aanzienlijk deel van de cliënten heeft financiële en administratieve problemen. De niet OCMW-organisaties proberen de cliënten dan toe te leiden naar het OCMW. Voor concrete materiële hulp doen zij beroep op diensten als voedselbedeling, kringwinkel e.d.m. Buiten de welzijnssector wordt beroep gedaan op onderwijs, vrije tijd, politie en gerecht.

Na terug contact te nemen met de school vonden wij op een heel simpele manier een oplossing. Een leerkracht passeert dagelijks langs hun huis en zou op de momenten dat papa aan het werk is de kinderen halen of brengen.

En dan is er de samenwerking in het kader van de toeleiding naar tewerkstelling. Dit staat centraal in het deel 'stappen naar tewerkstelling'. De stap naar tewerkstelling of begeleiding hierbij is voor de doelgroep niet evident. De outreacher kan de brug helpen bouwen.

Verder zijn er steeds een aantal mensen die moeilijk te bereiken zijn, in elke zin van het woord, mensen die zich terugtrekken onder hun schild en mogelijk hun situatie accepteren en het gewend zijn zo te leven. De uitdaging is om die mensen te motiveren, maar daarom zie ik het project als aanvulling op wat VDAB (en andere partners) aanbiedt.

Organisaties die zelf de outreacher inschakelen, werken zelf zowel in de sector van welzijn als erbuiten. Het zijn organisaties waar de doelgroep vaak mee in contact komt: school, wijkagent, KinD en Gezin, ... Het betreft eveneens organisaties die reeds hulp- of dienstverlening aanbieden maar geen toegang meer vinden tot bepaalde groepen. Daarom moet het outreachend werken moet zich sterk bekend maken aan anderen: wat is het, wanneer en hoe inschakelen, hoe samenwerken, ...

Op een gegeven moment weigerde ze een uitnodiging van het woononthaal, dit kreeg ik te horen van de collega die woononthaal begeleidt. De weigering op deze uitnodiging zag ik als rode vlag.

Waar er verschillende diensten betrokken zijn, is een cliëntoverleg zinvol om meteen afspraken te maken en af te stemmen. Idealiter is de cliënt er bij, als deze dit wenst. En de outreacher blijft tussenin vaak de verbindingsfiguur tussen de diensten en de cliënt én tussen de diensten onderling. Hij neemt op dat moment de rol op van casemanager.

Er werd een LCO⁸ georganiseerd en alle hulpverleners en de cliënt zaten rond de tafel. Inschrijving bij sociaal huisvestingsmaatschappij en sociaal verhuurkantoor werden in orde gebracht. Dossier werkloosheidsuitkering en ziekte-uitkering is nog steeds in onderzoek, maar wij volgen de nodige stappen voor de uitputting van deze rechten nu kort op. In afwachting werd het leefloon aangevraagd. De nodige contacten met externe diensten werden gelegd: aanvraag kraamhulp, intakegesprek CKG werd gevoerd, Kind en Gezin, ... een aanspreekpunt voor vragen omtrent haar kindje, gezien de wekelijkse huisbezoeken.

Samenwerking met andere organisaties loopt echter niet altijd gemakkelijk. De doelgroep is kwetsbaar, zet niet gemakkelijk stappen. Anderzijds zijn sommige organisaties niet laagdrempelig genoeg, zijn procedures ingewikkeld en/of te administratief. Zo neemt de VDAB zelf geen initiatief om samen te werken met het OCMW. De connectie maken en zorgen dat de cliënt effectief bij de dienst terecht komt, botst dan ook geregeld op drempels. Veel hangt dan af van de bereidheid van de individuele medewerker om de toegankelijkheid te verhogen.

⁸ Lokaal cliëntoverleg

Uitdagingen

- Door complexiteit en problemen op verschillende levensdomeinen:
 - nood aan expertise van derden
 - nood aan partners op alle levensdomeinen
- ✓ Onvoldoende toegankelijke dienstverlening waardoor sterke afhankelijkheid van individuele welwillendheid

Acties

- ✓ Zorg dat andere diensten de outreachende werking en outreachend werker goed kennen
- ✓ Bouw een netwerk uit met welzijnssector, vrije tijd, onderwijs, justitie, ...
- ✓ Wees snel en makkelijk bereikbaar voor externen
- ✓ Stel je op als brugfiguur:
 - tussen cliënt en andere diensten
 - tussen diensten onderling
- ✓ Schakel OCMW in voor sociale bijstand

3.4 Omkadering outreachend werken

Langdurige nabijheid, grote evolutie

De werking van het project maakt het mogelijk om gezinnen erg nabij te zijn door op huisbezoek te gaan. Omdat er geen beperking in de tijd van begeleidingen is, is er een grote betrokkenheid en kan er een vertrouwensband opgebouwd worden met de gezinnen. De begeleiding maakt gebruik van een mobiele telefoon en whatsapp. Whatsapp blijkt een dankbaar hulpmiddel te zijn aangezien mensen kosteloos berichtjes kunnen sturen via het internet. Dit lijkt de drempel te verlagen om contact op te nemen met de gezinsondersteuner. Bijkomend heeft de gezinsondersteuners een wagen ter beschikking voor huisbezoeken en om samen met de gezinnen op stap te gaan naar diensten, ...

De praktijk

De outreacher komt in de leefwereld en context van gezinnen. Hij werkt waar nodig aanklampend. Dit vraagt altijd om een intensieve begeleiding en opvolging. Hierbij is het nodig dat de outreacher de tijd en ruimte krijgt om effectief aan de slag te gaan en resultaat te kunnen boeken.

Het is duidelijk dat huisbezoeken en samen op pad gaan tijdelijk erg tijdsintensief is, maar op termijn natuurlijk tijdsbesparend!

De moderne technologische en digitale middelen faciliteren het contact tussen outreacher en cliënt. Cliënten sms'en en whatsappen veelvuldig om financiële redenen, regelmatig met de vraag of de outreacher kan terugbellen. Gebruik maken van deze technologie is een meerwaarde in de begeleiding en een betekenisvolle aanvulling op het klassieke huisbezoek.

Outreachers bewegen zich in de leefomgeving van hun cliënten. Voor de vele huisbezoeken en verplaatsingen naar andere organisaties is een flexibele mobiliteit voor de outreacher belangrijk: de fiets, de auto. Omwille van discretie zijn anonieme dienstvoertuigen en -fietsen te verkiezen boven deze met het logo van bv. OCMW.

Naast bovenstaande concrete hulpmiddelen, hebben ook immateriële werkomstandigheden een impact op het outreachend werken. Een soepel hanteerbare agenda is belangrijk voor het werk van de outreacher, bv. afspraken vlot kunnen annuleren om prioriteit te geven aan een crisis. De outreacher gaat niet enkel op huisbezoek. Hij gaat mee naar andere diensten. Hij ontmoet de cliënt op straat. Dit vraagt flexibiliteit van zowel de outreacher als de organisatie in werkuren, werkplaats. Daarnaast komt er door vermindering van administratieve last meer tijd om op pad te gaan.

Outreachers gebruiken specifieke werkvormen. Het is belangrijk dat de organisatie deze ziet als eigen aan outreachend werken. Het gaat over mee op stap gaan, elkaar op café ontmoeten, via samen wachten in de wachtzaal tot connectie komen, iets geven, iets laten terug doen voor de hulpverlener om de cliënt zo zijn zelfwaardegevoel terug te geven.

We maakten een wandeling met mijn hond en geraakten aan de praat.

Ook het feit dat de begeleider de ouder met de auto kon voeren naar bepaalde afspraken of dienstverlening is eigen aan het outreachend werken. De ouder heeft het haar van de outreacher geknipt. Door deze wederkerigheid kon er een gelijkwaardige relatie ontstaan. Of was er een 'herstel' van gelijkwaardigheid en daardoor herstel van zelfrespect bij de cliënt.

Outreachend werken betekent ook aanlampend werken indien nodig.

Uiteindelijk werden er tussen de intake en de afsluiting van het dossier – periode van 8 maanden - 18 afspraken met het gezin gemaakt waarvan er uiteindelijk 4 huisbezoeken effectief zijn doorgegaan. Mama was vaak niet thuis, deed niet open of belde de afspraken af.

Outreachers botsen geregeld op drempels bij eigen of andere diensten. Dit weegt op het werk van de outreacher.

De dienstverlenende competenties en intenties én de motivatie van de maatschappelijk werkers om op zo'n aanlampende manier met hulpvragers op weg te gaan en de rechten van de hulpvragers te

verzekeren, staan steeds meer onder druk door bureaucratische verantwoordelijkheden ten aanzien van diverse overheden en administraties; POD-Maatschappelijke integratie bij GPMI⁹, Gemeente en RIZIV bij bv. Referentie-adres, VDAB....

Als organisatie kiezen voor outreachend werken heeft consequenties. Het betekent loskomen van tijdsbeperkingen per dossier. Het vraagt om na te denken over caseload en voorbereiding op meer onvoorziene scenario's. Bijvoorbeeld: wat als er grotere instroom van cliënten blijft komen dan uitstroom? Het beleid van de organisatie moet de werkcondities van de outreacher mee bewaken.

Vrijheid van handeling krijgen, bv. eigen financieel kastje om snel te kunnen handelen i.p.v. alles te moeten aanvragen.

Een aandachtspunt is het projectmatig werken. Outreachend werken is intensief, heeft tijd nodig om verandering te realiseren. Dit staat echter in contrast met een projectfinanciering die tijdelijk is.

De verschillende kleine succesverhalen hebben ertoe geleid dat het gemeentebestuur overtuigd is van het outreachend werken. We merken dat outreachend werken veel tijd vraagt en dat dit niet zomaar in de reguliere werking kan ingebed worden. Maatschappelijk werkers hebben een te hoge dossierlast om de methodiek succesvol over te nemen. Daarom koos het bestuur er bewust voor om mijn functie te bestendigen. In het komende meerjarenplan worden er middelen gezocht om mijn functie vanaf 2020 verder te zetten met eigen middelen.

De evolutie om meer hulp- en dienstverlening lokaal aan te sturen en te organiseren, geeft kansen. Deze kan directer inspelen op plaatselijke noden. Outreachend werken is een werkingsprincipe van het GBO. Men kan er dus niet meer omheen. De lokale inbedding geeft de mogelijkheid om een concrete vormgeving meer op maat van een bepaalde regio uit te bouwen. De manier van werken én het soort aanbod kan meer inspelen op wat daar nodig is. Maar lokaal aansturen, houdt ook een risico in. De outreachers getuigen dat steden die zich duidelijk richten op wie kwetsbaar is, aanzuigeffect regenereren. Wie in grote nood is en ergens geen gehoor en goede dienstverlening krijgt, wijkt uit naar steden waar hij van verneemt dat deze wel een goede dienstverlening zouden hebben. Het blijft daarom belangrijk dat een centrale overheid het kader uitzet en bewaakt. Door outreachend werken zijn plaats te geven in het GBO is hiertoe de eerste belangrijke stap gezet.

Bovendien is de hulpverlening grotendeels gemeentelijk gefinancierd. Andere overheidsmiddelen zijn vaak tijdelijk, gevat in projecten en onvoldoende om de nodige hulpverleners blijvend in te zetten en de integrale hulpverlening te verzekeren om 'de gaten te dichten'

Uitdagingen

- Nood aan tijd en ruimte om tot verandering te komen
- Begeleidingstrajecten hebben een onvoorspelbaar verloop: crisis, afhaken,...
- Risico op meer instroom dan uitstroom
- Risico op te verschillend beleid naargelang lokaal bestuur

⁹ Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie

- Drempels in hulpverlening wegen op outreacher
- De outreacher zit in een solopositie

Acties

- ✓ Bepaal in je organisatie de nodige werkcondities:
 - caseload, flexibiliteit in agenda en werkuren
 - neutrale plaatsen als werkplek: huisbezoeken, park, terras, wachtzaal
 - mobiliteit met fiets, auto en zonder logo van de dienst
- ✓ Ga in intervisie en supervisie als ondersteuning in je professionaliteit
- ✓ Kader het outreachend werken binnen de GBO-werking

4 SLOTBESCHOUWINGEN

4.1 De outreacher

De deelnemers aan het lerend netwerk geven aan dat ‘tijd kunnen nemen om te reflecteren, uit te wisselen en te leren van elkaar’ een verademing is. Outreachers zijn sterke doeners, steeds op pad. En hoewel zij veel samenwerken met anderen staan zij meestal alleen in de bijzondere positie van outreacher. Dit betekent dat zij weinig tijd nemen en krijgen om in dialoog te gaan over hun reflecties, vragen en twijfels. De bijeenkomsten geven momenten van stilstaan en delen met elkaar. Alle outreachers in het lerend netwerk zijn professionals (sociaal werkers en ervaringsdeskundigen) met voldoende werkervaring. Er is bij hen zeer weinig nood aan input met betrekking tot de methodiek. Hierdoor is er in de bijeenkomsten optimaal ruimte om hun werk en de context van hun praktijk in de diepte te verkennen. Het lerend netwerk biedt een manier van ondersteuning aan de werkers in het kader van zijn professionalisering. Het maakt kleine succesverhalen zichtbaar voor de eigen organisatie. Geïnspireerd door de anderen leidt dit tevens tot snellere en sterkere resultaten in de begeleidingen. Organisaties moedigen wij dan ook aan om intervisie in teams en over organisaties heen structureel in te bouwen en niet alleen bij projecten.

In het netwerk zijn wij enkel op weg gegaan met de outreachers zelf. Wij hebben de stem van de collega’s niet kunnen meenemen. Het zou interessant zijn om zicht te krijgen op wat zij als anders of als verandering ervaren sinds zij een collega hebben die outreachend werkt. Om impact te meten, is ook de stem van de gebruiker essentieel. Deze stem is onderzocht geweest door studenten sociaal werk in het kader van hun bachelorproef (Debaets, Ongena, Ostyn, Wauters, 2020). De studenten interviewden 10 cliënten uit de outreachende projecten en 7 outreachers. De nood en verzuchtingen met betrekking tot hulp- en dienstverlening en de feedback van cliënten op de outreacher, sluit nauw aan bij de input van de outreachers zelf. De bachelorproef is op te vragen bij wendy.eerdekens@arteveldes.be.

4.2 De outreacher in de eigen organisatie

De outreacher brengt een eigen perspectief binnen in een team. Hij brengt kennis over de leefwereld van cliënten, kan een aantal zaken helpen kaderen. Het is een collega die pleitbezorger is vanuit dat cliëntperspectief.

Het feit dat 8 organisaties outreachend werken verduurzamen binnen hun werking (of via een aantal werkprincipes) duidt erop dat de projecten hun effectiviteit aantonen. Al liggen daar nog uitdagingen: hoe dit met beperkte tijd en middelen waarmaken?

Outreachend werken is een specifieke manier van werken. De outreacher geeft extra input in een teamwerking. En hij slaagt erin om een doelgroep die moeilijk bereikbaar is, toch te bereiken. Maar outreachend werken als aparte werkvorm heeft ook een risico. Het kan ertoe leiden dat de (andere) sociaal werkers zich te veel terugplooiën op enkel dienstverlening en back-office ondersteuning.

Terwijl de krachtlijnen van sociaal werk net kenmerken zijn van outreachend werken: nabijheid, politiserend werken, procesmatig werken, generalistisch werken, verbindend werken (Vandekinderen, Roose, Raeymaeckers, Hermans, 2018). Outreachend werken toont aan basis sociaal werk te zijn. Als organisatie overweeg je om specifiek een outreacher in te zetten of opteer je ervoor om alle sociaal werkers meer volgens de principes van outreachend werken te laten werken.

4.3 De outreacher in samenwerkingen

Cruciaal in het werk van de outreacher is samenwerking met externe organisaties en instanties. De outreacher zet eerst stappen naar het gezin, probeert toegang te vinden en zoekt samen met hen waarop zij zullen inzetten. Omgekeerd zijn andere organisaties sterke toeleiders naar de outreacher. Voor gezinnen die zij kwijt geraken en waarbij zij vanuit hun positie en mandaat niet kunnen aanklappen, kunnen zij de outreacher inschakelen.

Wij merken echter dat afstemming tussen de positie van outreacher en de andere collega's niet zo evident is. Het risico is dat organisaties die zelf handelingsverlegenheid voelen om aanklappend te werken, de outreacher al te snel aanspreken. Daarom moet de outreacher zichzelf soms beschermen en heeft hij een intern klankbord nodig om zijn rol en positie te bewaken. Door een sterke resultaatgerichtheid en het belang van de vertrouwensband met de cliënten, geven zij vaak prioriteit aan de cliënt i.p.v. het gesprek hierover met collega's aan te gaan. Zij gaan kwesties die dreigen moeilijk te lopen in een samenwerking eerder zelf oplossen opdat de cliënt er geen hinder van zou ondervinden. De relatie met de cliënt staat voor hen voorop.

Deze hulpvraag heb ik intern, na goedkeuring van mevrouw, vanuit de functie van de brugfigurenwerking, voorgelegd aan de sociale dienst omdat naar mijn aanvoelen dit een casus is waar zij mevrouw mee verder konden helpen. Waar ik op gebotst ben is het feit dat de assistente dit doorschoof naar mij, omdat ze naar eigen zeggen niet in de mogelijkheid was om met deze mevrouw op pad te gaan. Ze heeft me wel enkele tips gegeven maar ik heb het uiteindelijk zelf moeten doen.

Dit voorbeeld illustreert dat de noodzaak aan rol, positie en inzet van de outreacher niet altijd duidelijk is voor samenwerkingspartners. De outreacher zal steeds de kaart van de gezinnen trekken en dat zorgt soms voor verwarring bij partners. Outreachers geven aan dat partners hen daardoor soms als minder betrouwbaar zien. Hier ligt een grote uitdaging voor de outreacher en zijn organisatie om dit nog duidelijker door te spreken met hun partners. Voorkomen van misverstanden en versterken van wederzijds begrip zal resulteren in betere samenwerking.

De outreacher kijkt - als expert van de leefwereld van de cliënt - kritisch naar andere werkingen. Zij kennen de valkuilen en drempels die gezinnen ervaren als geen ander. Samenwerkingspartners kunnen, door de blik van de outreacher, leren waar ze op kunnen inzetten om toegankelijker te zijn voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Dit vraagt een wederzijdse openheid om kritisch naar elkaar te kijken en dit te mogen bespreken.

De projecten hebben als ultieme doelstelling om mensen toe te leiden naar tewerkstelling. Het is dan ook evident dat doorheen de verschillende meetings en individuele gesprekken de VDAB vaak wordt

vernoemd. Outreachers ervaren de VDAB, meer als vroeger, als een organisatie die te ontoegankelijk is. Toegenomen digitalisering in communicatie en de afbouw van inlooptmogelijkheden zorgen ervoor dat mensen geen toegang vinden tot de dienstverlening van de VDAB. Outreachers geven aan dat hun gezinnen daardoor te snel de stempel 'niet-zelfredzaam' krijgen. Dit komt de zoektocht naar werk niet ten goede. De outreachers adresseren hierbij hun zorgen aan de structuur en organisatie van de VDAB. Zij ervaren individuele collega's vaak wél als coöperatief maar geven aan dat het kader waarbinnen zij moeten opereren hen belemmert.

4.4 Outreachend werken, een actuele methodiek

Outreachend werken is geen nieuwe methodiek. Organisaties zetten deze reeds jarenlang in bij verschillende doelgroepen en dit sinds het prille begin van sociaal werk. Telkens weer gaat het om een zeer laagdrempelige, aanklappende werking met mensen die moeilijk bereikbaar zijn en waar er toch een nood is (Dewaele, z.j.). Hoewel nooit helemaal verdwenen, is het terug een heel actuele methodiek. Wij merken dat het naar voor wordt geschoven in het kader van bestrijding van onderbescherming (Storms, 2018 & Van Lancker e.a. 2019). Het is een werkingsprincipe binnen het Geïntegreerd Breed Onthaal en krijgt daardoor sterke ondersteuning vanuit het beleid (Moykens, 2018 & Boost, Elloumani, Hermans, Raeymaeckers 2018). Toch zien wij tegelijk een paradox: steeds meer besparingen, druk op efficiëntie en aan de andere kant outreachend werken dat effectief blijkt te zijn maar wel een eigen proceslogica volgt. Wij hopen dat dit rapport illustreert wat er in de praktijk nodig is om via het outreachend werken tot verandering te komen.

4.5 Ten slotte

Wij willen de deelnemers bedanken voor hun openheid en kritische reflecties. Zij geven ons een inkijk in hun praktijkwerk. Wij bedanken de Overheid voor de ruimte die wij kregen om onze weg te gaan met het lerend netwerk.

Referenties

Boost, D., Elloumani, S., Hermans, K., Raeymaeckers P. (2018). *Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal*. Brussel: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Davis, R., Dart, J. (2005). The 'Most Significant Change' (MSC) Technique. Europe : Capacity4dev.

Debaets, V., Ongena, F., Ostyn, M., Wauters, J. (2020). *Outreachend werken bij gezinnen met een (zeer) lage werkintensiteit Wat is het perspectief van de gezinnen op het outreachend werken?* [Bachelorproject]. Gent: Arteveldehogeschool.

Moykens, K. (2018). *GBO KOMPAS. Een inspirerend werkdocument om aan de slag te gaan met geïntegreerd breed onthaal*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

OCMW Genk. (2019). *Minirechtenverkenner*.

Storms, B. (2018), *Het Go-team onder de loep*. Mechelen: Thomas Moore.

Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., Hermans, K. (2018). *Sociaalwerkconferentie 2018. Sterk Sociaal Werk, eindrapport*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Van Lancker, W., Cappelle, H., Cox, N., Decorte, A., Defossez, E., Denoo, H., Stevens, F. & Willems, A (2020). [MISSION. Mobile Integrated Social Services Increasing employment Outcomes for people in Need. Final Report](#). Kortrijk: OCMW Kortrijk.

<https://armoede.vlaanderen.be/projecten>

<http://www.eigen-kracht.be/>

<https://www.kennisplein.be/Pages/Presentietheorie-uitgelegd-door-Prof-Baart.aspx>

<https://www.kennisplein.be/Pages/Outreachend%20werken.aspx> geraadpleegd op 24 februari 2020.

<https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/bevolking-naar-werkintensiteit-van-het-gezin-ksz>

Vlaamse Armoedemonitor 2017, Studiedienst van de Vlaamse Regering, enkel online gepubliceerd op <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/vlaamse-armoedemonitor-2017>, p. 11 – 12, 14.

Bijlagen

Bijlage 1



Most Significant Change

Selectie verhalen

Criteria voor selectie verhalen

1. Het verhaal beschrijft duidelijk een verandering ten gevolge van het project 'outreachend werken'.
2. Het verhaal is betekenisvol voor de impact en resultaten van de projecten 'outreachend werken'.
3. Er is een aspect in het verhaal dat goed is om te delen met anderen om van te leren of als good practice.
4. Het verhaal is eerlijk – beschrijft de 'struggles' en de verandering.

Mijn OUTREACHEND verhaal

Mijn naam*: _____

**Als je anoniem wil blijven, vermeld dan je naam niet*

Mijn taak in Outreachend werken: _____

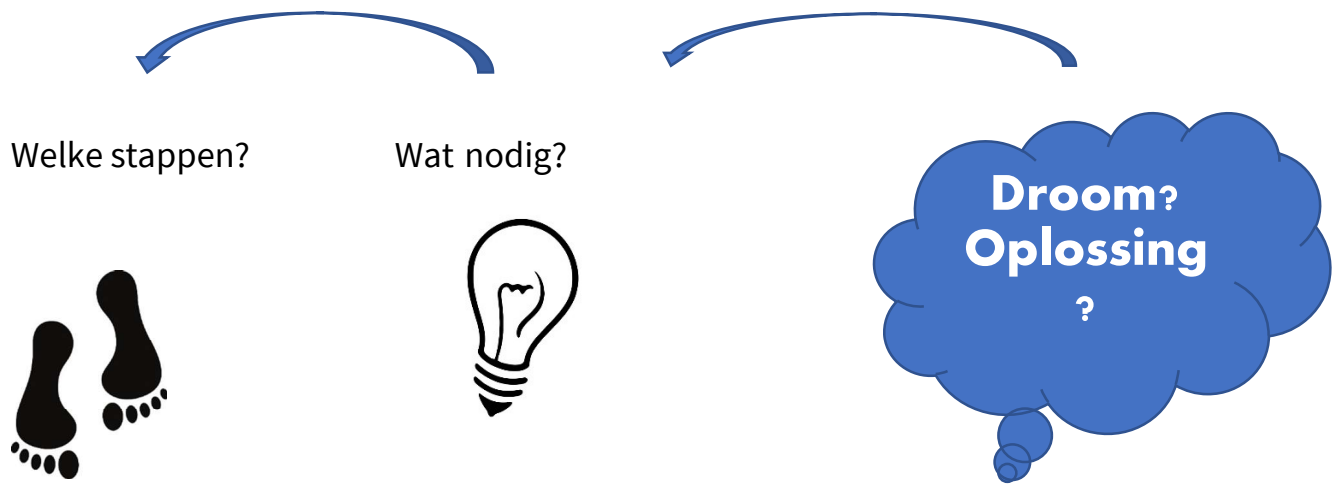
Datum:

Kan je een ervaring met ons delen die laat zien dat outreachend werken echt een verschil heeft gemaakt? Waar maakten jij en jouw organisatie een verschil voor gezinnen? *Beschrijf dit in de vorm van een (waargebeurd) verhaal (wie was erbij betrokken? Wanneer en waar? Wat is er veranderd?)*

Wat zou een goede titel zijn voor jouw OUTREACHEND verhaal?

Waarom is net deze ervaring belangrijk of bijzonder voor jou?

Bijlage 2: backcast oefening



Colofon

Lerend netwerk outreachend werken bij gezinnen met een (zeer) lage werkintensiteit

Auteurs: Leonore Declercq en Wendy Eerdeken

Deze publicatie is output van het lerend netwerk 'outreachend werken bij gezinnen met een (zeer) lage werkintensiteit'. Het lerend netwerk werd gerealiseerd met subsidiemiddelen vanuit de coördinerende Minister Armoedebestrijding.

Het materiaal uit deze publicatie mag gebruikt worden voor niet-commerciële doeleinden, mits duidelijke vermelding van de auteurs en bron.

Online raadpleegbaar op www.arteveldehogeschool.be

Meer informatie: wendy.eerdeken@arteveldehs.be

©2020 – Arteveldehogeschool, dhr. Tomas Legrand, Hoogpoort 15, 9000 Gent,
www.arteveldehogeschool.be

